

# Reisvoorwaarden

Roan Campingvakanties is een handelsnaam van Roan Camping Holidays BV. Roan Camping Holidays BV treedt op als verkoopagent van buitenlandse reisorganisatoren. Bestemmingen in Italië worden aangeboden en uitgevoerd door Roan Camping Holidays SRL, bestemmingen in Frankrijk door Roan Comfort Camp SARL, bestemmingen in Kroatië door Roan Comfort Camp d.o.o. bestemmingen in Spanje door Roan Holidays SL en de overige bestemmingen worden aangeboden en uitgevoerd door Roan AG. Op de reisovereenkomsten is het Nederlandse recht van toepassing. Bij het sluiten van een reisovereenkomst komt deze tot stand tussen u en de uitvoerder van de reis en gaat u direct akkoord met de Privacy Policy. Op ons aanbod zijn de Boekingsvoorwaarden van Roan Camping Holidays en de ANVR Reis- en Boekingsvoorwaarden van toepassing.

## ANVR-Reisvoorwaarden



Roan Camping Holidays (KvK 17222764) is aangesloten bij ANVR. De ANVR hanteert strenge normen voor het lidmaatschap en bevordert de kwaliteit van reizen en informatie daarover. De reizen op deze website worden aangeboden onder de ANVR-Reizigersvoorwaarden die van toepassing zijn op alle aanbiedingen op deze website tenzij uitdrukkelijk wordt aangegeven dat dit niet het geval is. Klik [hier](#) voor het lezen en opslaan van de ANVR-Reizigersvoorwaarden en overige belangrijke informatie. Op het boekingsformulier moet u aanvinken dat u kennis heeft genomen van en akkoord gaat met de ANVR-Reizigersvoorwaarden en overige ANVR-informatie. [www.anvr.nl/anvr-brochure.pdf](http://www.anvr.nl/anvr-brochure.pdf).

## Stichting Garantiefonds Reisgelden



Roan Camping Holidays (KvK 17222764) is aangesloten bij SGR. U kunt dit controleren via [www.sgr.nl](http://www.sgr.nl). Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling ([www.sgr.nl/garantieregeling](http://www.sgr.nl/garantieregeling)) vallen de in dit programma/op deze website (vetgedrukt wat van toepassing) gepubliceerde reizen onder de garantie van SGR. Deze SGR-garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is dat 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 zorggedragen voor de terugreis.

## Calamiteitenfonds



Roan Camping Holidays (KvK 17222764) is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. De garantie van het Calamiteitenfonds houdt in dat u als reiziger die deelneemt aan een reis waarop de garantie van toepassing is: - (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.

**De navolgende bepalingen zijn door Roan Camping Holidays zelf vastgesteld. Hierover heeft wat betreft de inhoud van deze artikelen geen overleg plaatsgevonden tussen ANVR en Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. Behoudens de in de voorwaarden zelf toegestane afwijkingen kunnen deze eigen bepalingen geen afbreuk doen aan de ANVR-Reizigersvoorwaarden en zijn uitsluitend bedoeld als aanvulling op de ANVR-voorwaarden daar waar dat vermeld staat in de ANVR-voorwaarden zelf en/of om de positie van de reiziger verder te versterken.**

### **Betalingen en annulering**

Indien u een boeking maakt voor 2020 en u boekt vóór 1 januari 2020, dient u 10% te voldoen binnen 14 dagen, 20% dient te zijn voldaan vóór 21 januari 2020. Indien u een annuleringsverzekering heeft afgesloten, komen deze kosten hier nog bij. De aanbetaling dient voor de op de reserveringsbevestiging vermelde datum te zijn voldaan. Het restant van de betaling moet uiterlijk 8 weken voor de aankomst dag in het bezit zijn van het boekingskantoor. Indien de reisovereenkomst binnen 8 weken voor vertrek tot stand komt, moet per direct de gehele reissom worden voldaan. Indien betalingen niet binnen de gestelde termijn zijn voldaan, behoudt de reisorganisatie zich het recht voor de reservering te annuleren en is de aanmelder aansprakelijk voor de annuleringskosten. Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, is de reiziger, naast de kosten van de eventueel afgesloten annuleringsverzekering, de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- bij annulering tot 1 februari in het jaar dat u reist: kosteloos
- bij annulering tussen 1 februari in het jaar dat u reist en de 42e dag (exclusief) voor de aankomstdag: 30% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 42e dag (inclusief) tot de 28e dag (exclusief) voor de aankomstdag: 60% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 28e dag (inclusief) tot de aankomstdag: 90% van de reissom;
- bij annulering op de aankomstdag of later: de volle reissom.

Annuleringen door de reiziger dienen altijd schriftelijk bevestigd te worden. Het is niet mogelijk om, in geval van annulering, reeds betaalde bedragen door te schuiven naar een boeking voor het jaar erna.

### **Kortingen en lastminutes**

Roan behoudt zich het recht voor middels lastminute-acties kortingen te verstrekken aan diegene die vanaf dat moment een reis boeken. Indien een door u gereserveerde vakantie later d.m.v. een korting of speciale aanbieding voor een lager bedrag wordt aangeboden, heeft u geen recht op restitutie. Kortingen zijn niet geldig voor extra's. Voor alle periodekortingen geldt: de goedkoopste nachten zijn gratis, combineren van campings is mogelijk.

## **Vroegboeken 2020**

U mag uw boeking gratis wijzigen en annuleren tot 1 februari 2020. Indien u uw boeking voor 1 oktober 2019 heeft gemaakt en wilt wijzigen dan kan dat tegen vroegboekprijzen. Vroegboekkorting, vroegboekprijzen en aanbiedingen oplopend tot 45% zijn geldig voor boekingen gemaakt vóór 1 oktober 2019. Een vroegboekprijs is niet hetzelfde als de laagste prijs garantie. Roan behoudt zich het recht om prijzen aan te passen.

## **Wijzigingen door de reiziger**

Wijzigingen die tot verhoging van de huursom leiden of waarbij de huurprijs gelijk blijft, zijn in principe gratis. Indien deze wijziging mogelijk is, zal deze schriftelijk worden bevestigd. Voor het bepalen van de huursom houden wij altijd de originele boekdatum aan. Wijzigingen binnen 28 dagen voor vertrek kosten € 27,- met uitzondering van wijzigingen die een lagere reissom tot gevolg hebben. Deze worden beschouwd als deelannulering, waarvoor de annuleringsvoorwaarden van toepassing zijn (zie Betalingen en annulering). Ons reserveringssysteem is zo ingericht dat er zo weinig mogelijk leegstand in de accommodatie ontstaat. Daarom is het soms niet mogelijk om een bestaande reservering te verlengen of in te korten (deelannuleren), of dient u een van te voren aangegeven periode te reserveren. Indien annulering tot leegstand leidt, kan er 100% kosten in rekening gebracht te worden over de ingekorte periode. Wij vragen hiervoor uw begrip. De gereserveerde periode kan tijdens het verblijf op de camping verlengd worden, wanneer accommodatie op de camping beschikbaar is. De extra nachten dienen ter plekke met de campingmedewerker afgerekend te worden. Hierbij kan geen aanspraak gemaakt worden op de vroegboekkortingen of andere op dat moment geldende acties.

## **Reisdocumenten**

U bent zelf verantwoordelijk voor het beschikken over de geldige reisdocumenten (ook voor kinderen) die voor uw bestemming vereist zijn. De reisaanbieder aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de gevolgen die voortvloeien uit het niet in het bezit zijn van de juiste reisdocumenten.

## **Reisbescheiden**

Nadat wij uw volledige betaling hebben ontvangen sturen wij u de reisbescheiden, 28 dagen voor aanvang van uw vakantie, per e-mail of per post toe. U dient deze reisbescheiden af te drukken en de geprinte versie mee te nemen naar uw vakantieadres. Het tonen van uw reisbescheiden op een telefoon of tablet wordt niet door iedere camping geaccepteerd. Zonder geldige reisbescheiden kan u de toegang tot de accommodatie en/of camping geweigerd worden.

## **Beschikbaarheid accommodatie en borg**

Vanaf 15.00 uur staat de tent of stacaravan tot uw beschikking. Op de dag van vertrek dient u uw tent of stacaravan uiterlijk om 10.00 uur te verlaten. Bij latere aankomst in tent, stacaravan of hotel, of vroeger vertrek dan gereserveerd, vindt geen restitutie plaats voor niet-gebruikte accommodatie en staat het de reisaanbieder vrij deze accommodatie opnieuw te verhuren. Als wij onverhoopt de gereserveerde accommodatie niet kunnen aanbieden, bv. in geval van onvoldoende belangstelling of overmacht, dan krijgt u hiervan onmiddellijk bericht. Indien mogelijk wordt een gelijkwaardig alternatief geboden, zonder dat dit van invloed is op de reissom. Wanneer u hiervan geen gebruik wenst te maken, dan

worden alle betaalde gelden direct teruggestort. De reisaanbieder zal dan niet gehouden zijn tot vergoeding van eventuele schade. Ter plaatse betaalt u EUR 100 borg. U dient dit contant te betalen.

### **Eindschoonmaak bijboeken**

Sinds 2020 kunt u bij boeking uw eindschoonmaak bijboeken. De kosten bedragen €55,- voor alle stacaravans en lodgetent Woody (€28,- voor de Go4Camp accommodaties op San Francesco). De eindschoonmaak voor bungalowtenten en de lodgetent Holiday bedraagt €40,-. Wanneer u kiest voor het bijboeken van de eindschoonmaak vragen wij u wel alle etenswaren en levensmiddelen uit de kastjes en koelkast te halen, uw afval weg te brengen en de afwas gedaan te hebben. Tevens verzoeken wij u de barbecue schoon te maken.

### **Verplichte eindschoonmaak**

Op de campings Le Ranc Davaine, La Chapelle, Park Albatros, Portofelice, San Francesco (Roan accommodaties), Norcenni Girasole, Etruria, Park Altomincio en San Vito/Cisano is een eindschoonmaak verplicht. De kosten hiervoor bedragen €28,- en betaalt u bij boeking. Op Camping Tonnara bedraagt de verplichte eindschoonmaak €45,- en op Union Lido €55,-.

### **Gebruik accommodatie**

Alle getoonde prijzen op onze website zijn op basis van 4 personen. Voor een 5e persoon geldt een toeslag van € 3,- per nacht, voor de 6e persoon van € 4,- per nacht en voor de 7e persoon een toeslag van € 5,- per nacht. Let op! Op camping Bijela Uvala en Zelena Laguna geldt voor de 6e persoon een toeslag van € 8,- per nacht. Op de campings Bijela Uvala, Zelena Laguna, Mediterraneo, Les Sablons, Marina di Venezia en Portofelice een toeslag van € 10,- per nacht voor de 7e persoon. Op camping Union Lido dient u een toeslag voor de 7e persoon ter plaatse te betalen. Op camping Pra delle Torri dient u een toeslag voor de 6e persoon ter plaatse te betalen. De hoogte van deze toeslag is variabel. Op Pra delle Torri zijn kinderen t/m 2 jaar gratis en kinderen vanaf 3 jaar en volwassenen betalen een toeslag variërend van 4 tot 12,- per nacht afhankelijk van de geboekte periode. De gasten dienen de beschikbaar gestelde accommodatie met zorg en volgens bestemming te gebruiken en te onderhouden. In de uitvoering van de tenten en stacaravans zijn incidentele, niet essentiële verschillen mogelijk. Staanplaatsen van tenten en stacaravans kunnen verschillen in grootte en vorm, ook op dezelfde camping. In sommige gevallen zal het niet mogelijk zijn om de luifel van de tent te gebruiken. Wij behouden ons het recht voor om schade en/of verlies van onze eigendommen die ter beschikking zijn gesteld aan haar gasten, op hen te verhalen. Indien schade en/of verlies wordt geconstateerd, dient dit direct aan de campingmedewerker te worden gemeld. Deze zal er dan voor zorg dragen dat de tekortkoming z.s.m. wordt hersteld.

Wij adviseren de tenten en 2 slaapkamer stacaravans, voor uw comfort, met niet meer dan vijf personen te betrekken. En onze 3 slaapkamer stacaravans met niet meer dan zes personen te betrekken. Het maximaal aantal personen dat is toegestaan in een tent of 2 slaapkamer stacaravan bedraagt zes en in onze 3 slaapkamer stacaravan zeven. Uitzonderingen staan aangegeven bij de accommodatiebeschrijvingen. Een bijzettent kan niet gebruikt worden om het maximale aantal personen per accommodatie te overschrijden, soms dient er ter plaatse een toeslag betaald te worden voor het plaatsen van een bijzettent. De maximale afmeting van een bijzettent is 2.00 x 2.00 mtr. U dient het

maximaal toegestane aantal personen in acht te nemen. Alle reisdeelnemers dienen bij boeking opgegeven te worden. Degene die de reis boekt voor andere deelnemers is hoofdelijk aansprakelijk voor alle anderen die hij/zij aanmeldt. Indien u het maximaal toegestane aantal personen overschrijdt, bestaat er de mogelijkheid dat u de toegang tot de accommodatie geweigerd wordt. Wij aanvaarden hiervoor geen enkele verantwoordelijkheid. Soms is het niet mogelijk om de auto bij de accommodatie te parkeren, maar dient deze verderop of op de centrale parking gezet te worden. De vakanties in dit programma zijn gebaseerd op een gezin, reizend met één auto. Afwijkingen hiervan kunnen op sommige campings op problemen stuiten, en zijn voor risico en kosten van de aanmelder. Bij zware regenval kan het voorkomen dat de SAT-TV niet optimaal functioneren. De nieuwe campings in ons programma beschikken niet per definitie over nieuwe accommodaties.

De reisaanbieder accepteert geen jeugd onder de 23 jaar zonder begeleiding in haar accommodaties. De reisaanbieder behoudt zich tevens het recht voor zonder opgave van redenen afwijkende reserveringen, met name groepen, te weigeren. Groepsboekingen kunnen alleen telefonisch gemaakt worden. Afhankelijk van de samenstelling en grootte van de groep, de leeftijd en de camping zal worden gekeken of de boeking geaccepteerd zal worden of niet. Wij aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid voor verlies, diefstal, schade of letsel berokkend aan huurders en gebruikers van de via de reisaanbieder geboden accommodatie. Gebruik van een kluisje via de camping is voor risico van de huurder, de reisaanbieder kan niet aansprakelijk worden gesteld voor diefstal en schade uit de beschikbaar gestelde kluisjes/afsluitbare kast. Gebruikers van de via de reisaanbieder geboden accommodatie dienen de gedragsregels te respecteren, welke door de campinghouder op het terrein zijn vastgesteld. Bij overtreding van deze gedragsregels behoudt zowel de camping als de reisaanbieder zich het recht voor de toegang tot het terrein c.q. de accommodatie te ontzeggen. Onze campingmedewerkers zijn niet gerechtigd uitspraken te doen aangaande aansprakelijkheden van de zijde van de reisaanbieder.

### **Gebruik campingfaciliteiten**

In het (vroeg) voorseizoen en in het (late) naseizoen kunnen campingeigenaren genoodzaakt zijn om niet alle voorzieningen, zoals het zwembad, animatie of winkels, volledig beschikbaar te stellen, of om deze zelfs geheel gesloten te houden, zonder ons hierover te informeren. Genoemde start- en einddata van o.a. zwembaden en animatie zijn onder voorbehoud. Zwemshorts zijn niet altijd toegestaan in het zwembad. Op sommige campings is het verplicht om in het zwembad een badmuts te dragen. De brochure en onze website is met grote zorg samengesteld op basis van gegevens zoals deze in november 2018 bekend waren. Wij kunnen evenwel geen aansprakelijkheid accepteren voor gewijzigde omstandigheden tijdens het vakantie seizoen. Ook zijn wij niet verantwoordelijk voor invloeden van buitenaf zoals o.a. weersomstandigheden, bouwactiviteiten ter plaatse, ongedierte, geluidsoverlast, werking van campingfaciliteiten (o.a. zwembad en WIFI en omstandigheden waarvoor de verantwoording ligt bij de camping eigenaar). Voor sommige faciliteiten of activiteiten van de camping kan een (kleine) bijdrage gelden. De reisaanbieder is niet aansprakelijk voor eventuele wijzigingen in het zenderaanbod te ontvangen in onze stacaravans. Geplaatste foto's en tekeningen dienen om een impressie te geven van de bestemming en/of accommodatie. Hieraan kunnen geen rechten ontleend worden. Voor gevallen waarin deze Reis- en Boekingsvoorwaarden niet

voorzien, beslist de directie. De reisaanbieder behoudt zich het recht voor alle foto- en videomateriaal dat aan de reisaanbieder beschikbaar is gesteld (via email of Facebook of welke vorm dan ook) te gebruiken voor commerciële doeleinden zoals websites, brochures e.d.

### **Huisdieren**

Huisdieren zijn alleen toegestaan in onze bungalowtenten en lodgetenten Holiday (niet op alle campings toegestaan). Indien u een huisdier meebrengt in een accommodatie waarin deze niet zijn toegestaan of naar een camping waar deze niet zijn toegestaan behoudt de reisaanbieder zich het recht voor de toegang tot de camping c.q. de accommodatie te ontzeggen. U dient altijd het inentingsbewijs van uw huisdier mee te nemen zodat deze (op verzoek) getoond kan worden op de camping.

### **Voorkeuren**

Als u met twee of meer gezinnen op vakantie gaat, wilt u wellicht graag naast elkaar staan. Of u wilt het liefst een schaduwrijke plaats, of dicht bij het zwembad. Een voorkeur dient u op te geven bij reservering. Uiteraard doen wij ons uiterste best om uw verzoek in te willigen. Wij kunnen echter niet garanderen dat aan uw voorkeur ook daadwerkelijk voldaan kan worden, tenzij u de naast-elkaargarantie of voorkeursplaats heeft geboekt (= betaalde voorkeur). Vroegboeken of het feit dat u al jaren met de reisaanbieder reist, geeft helaas geen garantie dat de voorkeur ingewilligd kan worden. Op de dag van uw aankomst moet er namelijk maar net een tent of stacaravan vrijkomen die aan uw voorkeur voldoet! Indien een door u opgegeven voorkeur niet mogelijk is, om welke reden dan ook, wordt u hierover niet vooraf geïnformeerd. Plaatsen van onze accommodaties op de campings kunnen wijzigen t.o.v. het jaar ervoor.

### **Voorkeursplaats (voorheen plaatsgarantie)**

Op sommige campings is het mogelijk om een voorkeursplaats bij te boeken. Door het afsluiten van de voorkeursplaats bent u ervan verzekerd dat u wordt ingedeeld op de door u zelf gekozen beste plaats. Boekt u vóór 1 oktober 2019 dan betaalt u maar €50,-, daarna betaalt u €99,- per accommodatie. De Roan voorkeursplaats is te boeken tot uiterlijk 1 maart 2020. Indien op een accommodatie een voorkeursplaats mogelijk is, dan is het niet mogelijk om een naast elkaar garantie te reserveren. Een voorkeursplaats is alleen mogelijk voor stacaravans. Indien wij deze garantie, in hoogst uitzonderlijke gevallen, niet kunnen honoreren, dan heeft u recht op terugbetaling van de hiervoor betaalde kosten plus € 100,- retour per accommodatie.

### **Naast elkaar garantie**

Op sommige campings is het mogelijk om een naast elkaar garantie bij te boeken. Indien u de naast-elkaar-garantie heeft geboekt betaalt u € 30,- per accommodatie (maximaal 3 accommodaties, dezelfde accommodatie en gelijke vakantieperiode). Onder naast elkaar verstaan wij ook accommodaties tegenover elkaar, met de ruggen tegen elkaar, schuin tegenover elkaar etc. Er mag geen accommodatie tussen u en de andere familie zijn. Indien wij deze garantie, in hoogst uitzonderlijke gevallen, niet kunnen honoreren, dan heeft u recht op € 120,- retour per accommodatie.

## **Klachten**

Wij doen ons best om er geen aanleiding toe te geven, het kan echter voorkomen dat u meent een terechte klacht te hebben. Meldt u deze klacht dan direct bij onze campingmedewerker. Deze zal, indien dit binnen zijn mogelijkheden ligt, trachten een aanvaardbare oplossing te vinden. Wanneer belangrijke klachten desondanks naar uw mening niet voldoende worden opgelost, dan dient u direct telefonisch contact op te nemen met het kantoor waar u geboekt heeft. Mocht u niet tevreden zijn over de geboden oplossing, dan dient u samen met de campingmedewerker ter plaatse een klachtenrapport op te maken en te ondertekenen. U dient tevens uw klacht binnen 2 maanden na thuiskomst schriftelijk bij ons in te dienen. Wanneer u uw klacht kenbaar maakt via het invullen van de enquête wordt deze uiteraard gelezen maar geldt niet als officiële klachtenbrief. Klachten die na deze termijn worden ingediend, of waarvan geen door de campingmedewerker ondertekend klachtenrapport opgemaakt is, kunnen niet meer in behandeling worden genomen. Indien u de tekortkoming niet zoals omschreven heeft gemeld, kunnen wij deze achteraf helaas niet meer in behandeling nemen.

## **Duurzaam Toerisme**

Bij het samenstellen van onze reizen houden we rekening met mensen, milieu, natuur en cultuur, zodat de vakantie niet alleen voor jou bijzonder is, maar ook komende generaties kunnen genieten van aantrekkelijke bestemmingen. Of het nu gaat om vakanties waarbij je geniet van ongerepte natuur, de lokale cultuur beleeft, nieuwe mensen ontmoet of een heerlijk lokaal gerecht proeft; samen werken we aan vakanties die zorgen voor betere plekken en mooiere ervaringen. En daarmee leveren we een belangrijke bijdrage aan de duurzame ontwikkelingen op de bestemming. Voor jou als reiziger, maar ook voor de mensen die op de vakantiebestemming wonen. Wij steunen actief de ANVR en ECPAT/Defence for children in de bestrijding van kinderseksuïerisme in vakantielanden. Wij nodigen jou uit met ons alert te zijn en vermoedens van seksueel misbruik van kinderen te melden op [www.meldkinderseksuïerisme.nl](http://www.meldkinderseksuïerisme.nl). Informatie is bij de reisleiding beschikbaar.

## **Tot slot nog dit**

De vakanties uit de brochure en op onze website, hoe luxe en comfortabel ook, blijven kampeervakanties. Speciaal voor mensen die nog nooit hebben gekampeerd, is het van belang zich goed te realiseren dat onze campings in zijn algemeenheid zijn volgeboekt in de maanden juli en augustus. Wanneer rust en privacy de eerste eisen zijn die u aan uw vakantie stelt, adviseren wij u deze maanden te mijden. Een vakantie in het buitenland betekent ook andere mensen en gewoontes, een andere cultuur en andere normen en waarden. Zo wordt in mediterrane landen vaak tussen de middag siësta gehouden, waarbij bijvoorbeeld slagboom en zwembad gesloten is. Houd u er rekening mee dat de WIFI snelheid in mediterrane landen langzamer kan zijn dan dat u thuis gewend bent. Dit is iets om bij uw verwachtingen rekening mee te houden. Het behalen van eventueel benodigde vaccinaties is voor eigen verantwoordelijkheid.