

**Wanneer u een boeking bij Kupers Tuinreizen maakt, betekent dit dat u akkoord gaat met onze algemene voorwaarden. Het is daarom van belang dat u deze voorwaarden goed doorleest voordat u een boeking maakt. Ook de ANVR reizigersvoorwaarden en de onderstaande garantiefondsen zijn van toepassing. We raden u aan om ook deze informatie goed door te lezen, zodat u op de hoogte bent van uw rechten en plichten bij het boeken van een pakketreis van Kupers Tuinreizen. Onze voorwaarden geven tevens extra informatie over wat u zoal voor en tijdens de reis kunt verwachten.**

*Kupers Tuinreizen gaat er vanuit dat u voor het boeken alle relevante informatie over uw reis op onze website of in onze brochure heeft gelezen.*

## Zekerheden en garanties

**ANVR:** Kupers Tuinreizen is via haar hoofdkantoor Van der Biesen Tours B.V. aangesloten bij de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen. De ANVR geeft u een aantal zekerheden, zoals consumentvriendelijke voorwaarden die met de Consumentenbond zijn afgestemd. Deze vereniging hanteert strenge normen voor het lidmaatschap en bevordert de kwaliteit van reizen en van de informatie daarover. De reizen in deze brochure worden aangeboden onder het beding dat de ANVR Consumentenvoorwaarden van toepassing zijn op alle aanbiedingen, tenzij uitdrukkelijk wordt aangegeven dat dit niet het geval is. De ANVR Consumentenvoorwaarden zijn opgenomen in de ANVR Informatiebrochure 'Alles wat je moet weten als je op reis gaat'. U kunt deze brochure en overige informatie vinden op [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl).

**SGR:** Kupers Tuinreizen is via haar hoofdkantoor Van der Biesen Tours B.V. aangesloten bij de Stichting Garantiefonds Reisgelden. De SGR garantie houdt in dat u ervan verzekerd bent dat u het vooruitbetaalde reisgeld terug krijgt indien Kupers Tuinreizen door financieel onvermogen de reis niet uit kan voeren. Voor zover de overeenkomst het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt tevens zorggedragen voor de terugreis. Vanaf 1 februari 2021 wordt op elke boeking een SGR bijdrage van € 5,- per persoon in rekening gebracht. Meer informatie vindt u op [www.sgr.nl](http://www.sgr.nl).

**Calamiteitenfonds:** Kupers Tuinreizen is aangesloten bij Stichting Calamiteitenfonds Reizen. Deze garantie houdt in dat als u als consument die deelneemt aan een door ons georganiseerde reis:

- (een deel van) uw reissom terug krijgt indien wij de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig uit kunnen voeren;
- 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. Meer informatie vindt u op [www.calamiteitenfonds.nl](http://www.calamiteitenfonds.nl). Op elke boeking wordt een bijdrage Calamiteitenfonds van € 2,50 per 9 personen in rekening gebracht.

**Europese Wet Pakketreizen:** Alle reizen die in deze brochure aangeboden worden vallen onder de Europese Wet Pakketreizen, richtlijn (EU) 2015/2302. Bijgevolg kunt

u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Deze rechten houden onder andere in dat Kupers Tuinreizen verantwoordelijk is voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis en beschikt over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en te repatriëren in het geval wij insolvent worden.

**Duurzaam toerisme:** ANVR-reisorganisaties zijn verplicht om een milieuprogramma met praktische maatregelen op te stellen en toe te passen. In dit programma beschrijven reisorganisaties hoe zij nu en in de toekomst de zorg voor het milieu toepassing in de bedrijfsvoering en in de aan u aangeboden reizen. Wij voldoen aan de gestelde verplichtingen conform de eisen van de ANVR.

**Touringcarnormen:** ANVR-organisatoren van busreizen hebben de belangrijkste kwaliteitsnormen voor touringcars vastgelegd. Daarbij wordt voor excursiereizen een onderscheid gemaakt tussen Tourist Class en Comfort Class. Kupers Tuinreizen voert haar meerdaagse reizen uit met de ruimere Comfort Class touringcar die voldoet aan de strengste kwaliteitseisen van branchevereniging Busvervoer Nederland. Onze touringcars zijn uitgerust met sterke maar vooral milieuvriendelijke motoren, een zeer veilig remsysteem, airconditioning en snelheidsbegrenzers. Ook beschikken ze over onder andere luchtvering, dubbele beglazing, een stereo-installatie, toilet, koelkast/bar, koffiezetapparaat en airconditioning. Uw stoel is 35° verstelbaar en heeft een stoelafstand van minstens 85 cm, verstelbare voetsteunen en klaptafeltjes.

### Vragen?

Voor alle informatie over onze tuinreizen verwijzen we u naar onze brochure en onze website. Op onze website vindt u alle actuele informatie. Wellicht vindt u uw vraag terug bij onze Veel gestelde vragen. Heeft u specifieke vragen? U kunt ons telefonisch bereiken via 0495-456610 of per e-mail op [info@kuperstuinreizen.nl](mailto:info@kuperstuinreizen.nl).

De werkdagen van Kupers Tuinreizen zijn maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.

## Algemene voorwaarden & informatie

**Publicatie:** De 2022 tuinreizen zijn in oktober 2021 opgesteld. Kupers Tuinreizen behoudt het recht om de pakketreis eenzijdig te wijzigen, voor zover het gaat om een onbeduidende wijziging en enkel indien daartoe onvoorziene noodzaak bestaat. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat een tuin vanwege privéomstandigheden een bezoek moet annuleren of dat er een alternatieve overtocht of accommodatie vastgelegd wordt. We publiceren het correcte programma op onze website en informeren u in de reisbescheiden over de gemaakte wijzigingen. Bij aanpassingen die op het laatste moment gemaakt worden, zal de chauffeur u in de bus op de hoogte stellen. De getoonde hotelfoto's dienen uitsluitend om een idee te geven van de accommodaties. Niet alle hotelkamers zijn gelijk, dus het kan zijn dat uw kamer ter plaatse afwijkt van het getoonde beeld.

*Kupers Tuinreizen is niet verantwoordelijk voor kennelijke druk- en redactionele fouten. Eventuele fouten in onze brochure, advertentie of andere publicatie zullen op onze website hersteld worden.*

**Coronamaatregelen:** De 2022 tuinreizen zijn opgesteld in oktober 2021. Op het moment is het helaas nog onduidelijk welke maatregelen er in 2022 van toepassing zullen zijn. Kupers Tuinreizen volgt de overheidsmaatregelen die op het moment van de reis van toepassing zullen zijn. We kijken hierbij niet alleen naar de regels die in Nederland gelden, maar ook naar de regels en maatregelen die in het land van bestemming en eventuele doorreislanden van toepassing zijn. In 2021 was het dragen van een mondkapje in de bus verplicht. Wij weten niet of dit in 2022 ook van toepassing zal zijn. Wij vragen u de regels die tijdens uw reis van toepassing zijn in acht te nemen en te respecteren. Hierover wordt u geïnformeerd in de reisbescheiden.

**Reisadvies:** U dient zelf bij de daarvoor bevoegde instanties kennis te nemen van het reisadvies van uw bestemming.

**Prijzen:** De in deze brochure en op onze website vermelde prijzen gelden per persoon gebaseerd op verblijf in een tweepersoonskamer met twee personen. Voor eenpersoonkamers wordt vaak een toeslag gevraagd, de kosten hiervan vindt u terug bij de reis in deze brochure of op onze website. De prijzen zijn vastgesteld op basis van hoteltarieven, belastingen, vervoerskosten en wisselkoersen per datum van vaststelling (1 oktober 2021). Kupers Tuinreizen behoudt het recht om de reissom te wijzigen als veranderingen in de vervoerskosten, brandstofkosten, verschuldigde heffingen en/of wisselkoersen daartoe aanleiding geven. Deze verhogingen zullen altijd netto en zonder opslag doorberekend worden en bedragen nooit meer dan 8% van de reissom.

**Administratiekosten:** Kupers Tuinreizen rekent € 15,- administratiekosten per boeking van maximaal 9 personen. Bij een boeking van meer personen wordt dit bedrag verdubbeld of vermenigvuldigd.

**Boeken:** Wanneer u één van de reizen in deze brochure wilt boeken, dan is dit mogelijk door online via onze website te boeken, een e-mail te sturen of door telefonisch contact op te nemen. Uw boeking is direct bindend en kan na uw (digitale) ondertekening of het versturen van de boekingsbevestiging na een telefonische boeking of boeking per e-mail niet meer kosteloos geannuleerd worden. Het wettelijk herroepingsrecht is niet van toepassing op de reizen van Kupers Tuinreizen.

**Hoofdelijk aansprakelijk:** De persoon die als hoofdboeker geregistreerd staat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen van alle (mede)reizigers. Alleen de hoofdboeker kan wijzigingen in de boeking maken en (deel)annuleringen doorgeven. Kupers Tuinreizen is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de verrekening van de kosten tussen de deelnemers.

**Contact bij calamiteiten:** We vragen u om bij het boeken uw mobiele telefoonnummer door te geven, zodat wij u in geval van calamiteiten vlak voor vertrek of tijdens de reis snel kunnen bereiken. Als u geen mobiel telefoonnummer doorgeeft of u uw telefoon niet opneemt wanneer wij u bij een calamiteit proberen te bereiken, is dit geheel voor eigen risico.

**Informatieplicht:** U dient Kupers Tuinreizen te informeren over uw lichamelijke en/of geestelijke toestand als dit kan leiden tot ongemak, gevaar of risico's voor uzelf of uw medereizigers.

**Privacy:** Voor het boeken van een reis of het inschrijven voor onze nieuwsbrief heeft Kupers Tuinreizen uw gegevens nodig. Wij behandelen uw gegevens met zorg. Voor onze volledige privacy verklaring verwijzen we u naar [www.kuperstuinreizen.nl/privacy-statement](http://www.kuperstuinreizen.nl/privacy-statement).

**Reisbescheiden:** De laatste reisinformatie wordt circa 10 dagen voor vertrek verstuurd naar de hoofdboeker. Kupers Tuinreizen verwacht dat de hoofdboeker deze informatie met eventuele medereizigers deelt. Helaas is het niet mogelijk om medereizigers van extra reisbescheiden per post te voorzien. De reisbescheiden worden standaard per post verstuurd, tenzij u bij het boeken aangeeft dat u de informatie graag digitaal ontvangt. In dit geval krijgt u € 2,50 korting op uw boeking en ontvangt u de reisbescheiden per mail. Bij het digitaal boeken kunt u hiervoor een kortingscode invoeren. Indien u met meerdere personen reist, raden we u aan om voor de digitale reisbescheiden te kiezen omdat deze eenvoudig door te sturen zijn naar uw medereizigers.

**Minimum deelname en vertrekgarantie:** Voor alle reizen geldt een minimumdeelname van 18 personen. Met vertrekgarantie wordt bedoeld dat het minimaal benodigde aantal inschrijvingen behaald is, dit staat los van het reisadvies. Beneden het minimale aantal kan een reis niet worden uitgevoerd. Hiervan ontvangt u tijdig bericht. Afhankelijk van de reisduur doet Kupers Tuinreizen dit uiterlijk:

- 20 dagen voor vertrek bij reizen van 6 dagen of meer
- 7 dagen voor vertrek bij reizen van 2 tot 6 dagen

*Waar mogelijk proberen wij u altijd een geschikt alternatief te bieden. U bent niet verplicht om het aangeboden alternatief te accepteren. Maakt u geen gebruik van het alternatief, dan ontvangt u reeds betaalde gelden retour. Wanneer het vertrek van een reis (bijna) gegarandeerd is, wordt dit op onze website bij de betreffende reis vermeld.*

**Annulering:** Mocht u onverhoopt uw reis moeten annuleren, dan rekenen wij conform de ANVR Consumentenvoorwaarden de volgende kosten:

- Tot de 42e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetsaling maar niet meer dan 35% van de reissom.
- Vanaf de 42e kalenderdag (inclusief) tot de 28e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom.
- Vanaf de 8e kalenderdag (inclusief) tot de 21e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom.
- Vanaf de 21e kalenderdag (inclusief) tot de 14e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom.
- Vanaf de 14e kalenderdag (inclusief) tot de 5e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom.
- Vanaf de 5e kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom.
- Op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

*Wanneer Kupers Tuinreizen de annulering buiten werkdagen ontvangt (maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur), dan worden de annuleringskosten gerekend vanaf de eerstvolgende werkdag. De kosten voor een niet te retourneren entreekaart zoals een ticket voor de RHS Chelsea Flower Show worden altijd voor 100% doorberekend.*

**Omboeken:** Indien u heeft geboekt, maar op de reisdatum onverwachts toch niet meer in staat bent om te reizen vanwege bijvoorbeeld een huwelijk, geboorte, diploma uitreiking of een andere reden, dan is het mogelijk om uw reis om te boeken. U mag tot twee maanden voor vertrek omboeken naar een andere tuinreis, mits de vertrekdatum niet meer dan drie maanden afwijkt van de oorspronkelijke reisdatum en de nieuwe reissom niet lager is.

**In-plaats-stelling:** Indien u of een medereiziger onverwachts niet mee op reis kunnen, dan is het mogelijk om in plaats daarvan kosteloos een andere persoon aan te melden. Dit kan tot uiterlijk zeven dagen voor vertrek.

**Betalingen:** Op meerdaagse reizen vragen wij een aanbetaling van 25% van de reissom, verhoogd met een eventueel afgesloten annuleringsverzekering en de administratiekosten. De aanbetaling dient u uiterlijk zeven dagen na het maken van de boeking te voldoen. De resterende reissom dient uiterlijk vier weken voor vertrek betaald te worden. Hiervoor ontvangt u circa zes weken voor vertrek een nieuwe factuur, waarop uw reeds gedane aanbetaling in mindering is gebracht en de kosten van de entreegelden zijn toegevoegd. De betalingstermijnen vindt u op uw bevestiging/factuur. Indien u binnen zes weken voor vertrek boekt, ontvangt u geen aparte restfactuur. Wanneer u binnen vier weken voor vertrek boekt, dient u direct de volledige reissom te betalen. We vragen u vriendelijk om bij uw betaling(en) altijd duidelijk uw reserveringsnummer te vermelden.

**Geld terug garantie:** We begrijpen dat u zekerheid wilt in deze tijd. U bent er bij Kupers Tuinreizen van verzekerd dat u uw reeds gedane betaling retour ontvangt wanneer Kupers Tuinreizen (bijvoorbeeld vanwege een negatief reisadvies) uw reis annuleert.

**Verzekering:** We raden u aan om voor de reis een reis- en/of annuleringsverzekering af te sluiten. Check vooraf goed welke voorwaarden er bij de verzekering van toepassing zijn en welke kosten wel en niet gedekt worden. Het is mogelijk om via Kupers Tuinreizen een reis- en/of annuleringsverzekering af te sluiten (reisverzekering alleen voor inwoners van Nederland, een annuleringsverzekering kan wel afgesloten worden voor buitenlandse klanten.). Voor de annuleringsverzekering geldt dat deze tot uiterlijk zeven dagen na het maken van uw boeking via Kupers Tuinreizen afgesloten kan worden, mits er tussen het maken van de boeking en het afsluiten van de verzekering geen veranderingen in omstandigheden zijn geweest.

**Entreegelden:** De entreegelden voor de tuinen zijn niet inbegrepen in de reissom. De gepubliceerde bedragen voor de entreegelden, te vinden bij elke reis onder het kopje 'Vertrekdata en prijzen', zijn een indicatie gebaseerd op de tarieven van voorgaande jaren. Mede door veranderende wisselkoersen en mogelijke veranderingen in programma's kunnen de uiteindelijke entreegelden afwijken van de gepubliceerde bedragen. Het is alleen mogelijk om de entreegelden vooraf te voldoen: u kunt deze niet meer contant bij de chauffeur in de bus voldoen. Het definitieve bedrag voor de entreegelden wordt, vanwege eventuele programmawijzigingen en in het geval van reizen Groot-Brittannië vanwege de wisselkoers, circa zes weken voor vertrek bij het versturen van de restantfacturen bepaald. Op dat moment wordt het bedrag voor de entreegelden toegevoegd aan uw boeking. Hierdoor wijkt uw totale reissom op de restantfactuur af van het bedrag dat op eerder ontvangen facturen heeft gestaan. Omdat er vaak introducties,

rondleidingen, koffie, thee en/of gebak bij een tuinbezoek inbegrepen zijn, wijken de entreegelden soms af van de bedragen die u ter plaatse ziet.

**Benodigde grensdocumenten:** Voor alle buitenlandse reizen dient u in het bezit te zijn van een geldig reisdocument (paspoort of identiteitskaart). U dient er zelf zorg voor te dragen dat u over de juiste documenten beschikt. Voor reizen naar Groot-Brittannië geldt dat vanaf 1 oktober 2021 een paspoort noodzakelijk is.

**Overtocht:** Wanneer de reis naar Groot-Brittannië gaat, staat bij elke reis met een icoon aangegeven hoe de overtocht gemaakt wordt. Meer informatie hierover kunt u vinden op pagina 4 en 5. Het kan gebeuren dat de wijze van overtocht na publicatie van deze brochure gewijzigd wordt, omdat de meeste overtochten op het moment van publicatie van deze brochure nog niet geboekt kunnen worden. Op het moment dat deze boekingssystemen open gaan, doen wij ons uiterste best om de gepubliceerde overtocht vast te leggen, maar helaas is dit vanwege de grote internationale vraag niet altijd mogelijk. In zulke gevallen wijken we uit naar een gelijke overtocht op een eerder of later tijdstip, of kiezen we voor een alternatieve overtocht. Zo bent u in ieder geval altijd verzekerd van een overtocht naar Groot-Brittannië.

**Speciale wensen en voorkeuren:** Indien u specifieke wensen heeft tijdens uw reis, dient u deze vooraf aan ons voor te leggen. Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan dieetwensen, allergieën, gevoeligheden en specifieke kamerwensen. We doen onze uiterste best om rekening te houden met uw wensen, maar zijn hierin in veel gevallen afhankelijk van de accommodatie. Hierdoor kunnen wij helaas nooit 100% garanderen dat uw wens gerealiseerd wordt. Het is mogelijk dat er meerkosten worden gerekend. Voorkeuren op medische gronden zullen wij altijd proberen tegemoet te komen. Houdt er rekening mee dat er om een medische verklaring gevraagd kan worden.

**Vaste plaats in de bus:** In de bus heeft niemand een vaste plaats. Indien u om medische reden voor in de bus plaats moet nemen, worden er zitplaatsen op de derde of vierde rij gereserveerd. U moet hiervoor een doktersverklaring overleggen dat uw gezondheid geen andere zitplaats toelaat.

**Roken:** Het is wettelijk verboden om te roken in de touringcar.

**Bagage:** Per persoon mag u één koffer/tas ruimbagage van maximaal 23 kilo en één stuk handbagage meenemen. Wanneer u kleine, extra tassen meeneemt, zoals een schoenentas, adviseren wij u om deze mee te nemen in de bus en deze onder uw stoel of boven in het bagagevak te leggen. Hierdoor verkleint u de kans op verlies of schade die mogelijk voor kan komen wanneer u deze in het ruim tussen de grote koffers legt. Het is bij Kupers Tuinreizen mogelijk om tijdens uw tuinreis planten aan te schaffen en in de bus mee te nemen. Het meenemen van planten is op eigen risico en Kupers Tuinreizen is niet verantwoordelijk of aansprakelijk wanneer uw plant tijdens de reis schade oploopt. Reist u naar Groot-Brittannië, dan dient u bij het aanschaffen van een plant goed te controleren of u de plant mee mag nemen in verband met de gewijzigde in- en uitvoerrechten na de Brexit.

**Munteenheden en pinnen:** In veel tuinen kan gepind worden, maar er zijn uitzonderingen waar u uw aankopen contant af dient te rekenen, waardoor het handig is om op een tuinreis contant geld mee te nemen. Wanneer u naar een land

met andere munteenheid reist, dient u met de plaatselijke munteenheid te betalen. Tegenwoordig kunt u buitenlandse munteenheden het gemakkelijkst bij een geldwisselkantoor halen, daar de meeste banken deze service niet meer aanbieden. Kupers Tuinreizen kan niet garanderen dat u op de eerste reisdag onderweg kunt pinnen.

**Verzorging:** Alle reizen zijn op basis van halfpension, wat inhoudt dat het ontbijt en diner in de reissom zijn inbegrepen vanaf het diner op de eerste reisdag t/m het ontbijt op de laatste reisdag. Lunches zijn niet inbegrepen, tenzij anders aangegeven. In het programma houden we er rekening mee dat u rond lunchtijd een tuin, stad of dorp bezoekt waar voldoende lunchgelegenheid aanwezig is. Voor de lunch kunt u rekening houden met circa £ 10 of € 12, uiteraard afhankelijk van uw eigen wensen en budget.

**Slecht ter been:** Tijdens onze reizen is een zekere mobiliteit vereist. Houdt u er rekening mee dat u in staat dient te zijn om zelfstandig in en uit de bus te stappen. In veel tuinen vindt u trappen, graspaden, kiezelpaden en andere ongelijke ondergronden die niet altijd rollator- of rolstoelvriendelijk zijn. Als hulpmiddel om te bepalen of de reis voor u geschikt is, is elke reis voorzien van een icoon dat aangeeft welke intensiteit de reis heeft. Meer informatie over de iconen en hun omschrijving vindt u op pagina 4. Indien u afhankelijk bent van een rollator of rolstoel, dan raden wij u aan een medereiziger mee te nemen. Het is alleen mogelijk om een rollator of opklapbare rolstoel mee te nemen indien u dit vooraf heeft doorgegeven. U of uw medereiziger dienen in staat te zijn om deze zelfstandig in en uit het bagagevak te halen.

**Alleen reizen:** U kunt bij het boeken aangeven wanneer u graag een eenpersoonskamer wenst. Het aantal eenpersoonskamers is vaak beperkt. De genoemde toeslagen voor eenpersoonskamers worden door de hotels vastgesteld. U dient hierbij te allen tijde uit te gaan dat u een eenpersoonskamer krijgt. Alleen wanneer er specifiek bij het kamertype vermeld staat dat u een tweepersonskamer voor alleengebruik boekt, dan krijgt u deze ook. Individuele reizigers zullen nooit bij elkaar op de kamer geplaatst worden. Indien u een kamers wenst te delen, dient u zelf een kamergenoot aan te dragen.

**Bad/Douche:** Kupers Tuinreizen geeft de voorkeur aan authentieke hotels met karakteristiek uiterlijk en comfortabele sfeer. In dergelijke hotels zijn de meeste kamers voorzien van een badkamer met bad/douche combinatie. Dit houdt in dat u eerst in bad dient te stappen alvorens u kunt douchen. Wanneer u de voorkeur heeft voor een inloopdouche, kunt u dit bij het boeken van uw reis doorgeven. Wij zullen deze voorkeur vervolgens bij het hotel in kwestie aanvragen, maar kunnen dit nooit 100% garanderen.

**Geluidsoverlast:** Sommige hotels waar Kupers Tuinreizen mee samenwerkt, zijn gezien hun karakteristieke uiterlijk en vaak mooie landgoed in trek voor bruiloften en partijen. Hierdoor kan het voorkomen dat er tijdens uw verblijf een feest plaats vindt. Hierdoor is absolute rust en stilte in de avonden geen garantie, hoewel onze partnerhotels uiteraard hun uiterste best doen om overlast te voorkomen. Geluidsoverlast door bouwwerkzaamheden is helaas niet te voorkomen. Wanneer de werkzaamheden plaats vinden in de accommodatie, zullen wij te allen tijde proberen u tijdig te informeren. Het kan echter voorkomen dat wij niet van de werkzaamheden

op de hoogte zijn. Kupers Tuinreizen heeft geen invloed op bovenstaande situaties en is hier zodoende niet aansprakelijk voor.

**Maaltijden:** Kupers Tuinreizen maakt goede afspraken met alle hotels waarmee we samenwerken. De samenstelling van maaltijden is echter een heel persoonlijke zaak van het hotel en het land waar u te gast bent. Vooral in zuidelijke landen als Italië kent men andere maaltijden dan u gewend bent. Bij hotels die menukeuze bij het diner geven, dient u er rekening mee te houden dat dit op de eerste avond niet mogelijk is omdat u vaak pas kort voor het diner arriveert. Wanneer u niet tevreden bent over de maaltijden, dan raden wij u aan om dit meteen bij het hotel en/of uw chauffeur te melden. Achteraf kunnen wij immers niets meer wijzigen.

*Tevens geldt dat de mogelijkheden voor koffie, thee en wat te eten bij tuinen in verschillende landen erg af kunnen wijken. In het Verenigd Koninkrijk is er bij veel tuinen een theehuisje, winkel en/of restaurant aanwezig, maar in landen als Frankrijk en Italië is dit vaak niet het geval.*

**Samenstelling reisgezelschap:** Onze reizen worden geboekt door reizigers die eenzelfde passie hebben: tuinen. Het maakt dan ook niet uit welke leeftijd u heeft, wij proberen onze reizen zo samen te stellen dat ze voor iedereen geschikt zijn. Het kan voorkomen dat er kleine groepen meereizen op uw reis. Deze reisgezelschappen zijn vaak kleine tuinclubjes die gezamenlijk reizen. Wij doen ons best om iedereen een mooie en prettige reis te bezorgen en vertrouwen erop dat al onze reizigers ditzelfde doel hebben. Mocht u tijdens een reis echter last ondervinden van één van uw medereizigers, dan raden wij u aan dit bespreekbaar te maken bij uw chauffeur.

**Voltage Groot-Brittannië:** In Groot-Brittannië worden de stopcontacten type G gebruikt. De netspanning is 230 V en de frequentie is 50 Hz. Denkt u daarom bij een reis naar Groot-Brittannië aan een wereldstekker.

#### **Niet helemaal tevreden?**

Indien u niet tevreden bent, dient u dit altijd ter plaatse aan te geven. Wij verzoeken u vriendelijk om ontevredenheden zo snel mogelijk te melden bij uw chauffeur of ons kantoor. Deze handelswijze is noodzakelijk omdat wij op het moment dat u uw ontevredenheid kenbaar maakt, hier vaak meteen wat aan kunnen doen. Klachten die niet tijdens de reis aan onze chauffeur of ons kantoor zijn gemeld kunnen wij daardoor alleen ter kennisname aannemen. Indien uw klacht ter plaatse niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt u deze uiterlijk binnen 2 maanden na afloop van de reis schriftelijk en met motivatie indienen. Kupers Tuinreizen geeft uiterlijk 4 weken na ontvangst van uw bericht een inhoudelijke reactie.