



## ALGEMENE VOORWAARDEN – GOGO

Indien je een boeking bij GOGO maakt, betekent dit dat je akkoord gaat met de voorwaarden van GOGO. Het is daarom belangrijk dat je deze voorwaarden goed hebt gelezen alvorens de boeking te maken.

GOGO gaat ervan uit dat je naast de eigen voorwaarden ook op de hoogte bent van de verdere voorwaarden die op jouw boeking van toepassing zijn: de ANVR- Reizigersvoorwaarden (§ 1 ANVR Reisvoorwaarden voor pakketreizen), de voorwaarden van de vervoersmaatschappij, de voorwaarden van de verzekeringsmaatschappij en andere toegevoegde opties indien deze van toepassing zijn op jouw boeking. GOGO kan hieraan dezelfde rechten ontleen als de partij die de desbetreffende voorwaarden hanteert. Daarnaast gaat GOGO ervan uit dat je alle voor jouw reis relevante informatie op onze website hebt gelezen.

### REISAANBOD

#### **Publicatie**

De op de website afgebeelde plattegronden zijn tot stand gekomen in samenwerking met Google Maps. De op de website van GOGO getoonde foto's zijn ter beschikking gesteld door de accommodatieverschaffers, de plaatselijke VVV's, verschillende sportmerken en enkele (professionele) fotografen. De bij de accommodaties getoonde foto's dienen uitsluitend om een idee te geven. De beschrijvingen in het reisaanbod zijn zo objectief mogelijk opgesteld. Omdat niet ieder appartement of hotelkamer gelijk is, kan het voorkomen dat de ter plaatse verkregen accommodatie afwijkt van de foto of beschrijving. Voor kennelijke zetfouten is GOGO niet aansprakelijk. GOGO houdt zich het recht voor om de reisovereenkomst eenzijdig te wijzigen, voor zover het gaat om een onbeduidende wijziging. Indien GOGO voornemens is om een dergelijke onbeduidende wijziging door te voeren, zal zij jou daarvan in kennis stellen. Eventuele fouten in een brochure, advertentie of enige andere publicatie zullen op de website van GOGO hersteld worden, zodat je altijd de meest actuele en juiste informatie kunt terugvinden.

#### **Doelgroep**

GOGO biedt haar vakanties en services online aan via haar websites aan consumenten en andere eindklanten. Onze aanbiedingen zijn uitdrukkelijk niet bedoeld om door te verkopen. Wanneer wij merken dat een boeking met dit uitgangspunt in strijd is, behoudt GOGO zich het recht voor om de boeking direct te annuleren en de hiermee gemoeide kosten te verhalen.

#### **Prijzen**

De vermelde prijzen op de website van GOGO gelden per persoon en met een minimale bezetting. Voor appartementen is dit de vermelde bezetting in de prijstabel, in hotels is dit op basis van een 2-persoonskamer. Alle getoonde prijzen zijn inclusief BTW.

GOGO werkt met fluctuerende prijzen, welke gebaseerd zijn op basis van vraag en aanbod. Hierdoor kan het soms voorkomen dat de reis welke je boekt later goedkoper of wellicht duurder wordt aangeboden. Daarnaast werken wij vaak met last-minutes en aanbiedingen. Dit houdt in dat de prijzen tijdens het seizoen kunnen fluctueren. De actuele prijzen vind je steeds op [www.gogo.nl](http://www.gogo.nl). Hier vind je ook de 1-persoonskamer prijzen. Korting voor een extra bed op de kamer wordt niet in combinatie gegeven. Kluisjes en dergelijke worden ter plaatse afgerekend. De vermelde prijzen van deze plaatselijke kosten zijn een indicatie en kunnen in werkelijkheid afwijken. De prijzen zijn vastgesteld op basis van tarieven, belastingen en wisselkoersen per datum van vaststelling<sup>1</sup>.

GOGO houdt zich het recht voor binnen wettelijke grenzen de (met jou afgesproken) prijzen te wijzigen als gevolg van een verandering in de prijs van brandstof, hoogte van belastingen/vergoedingen en/of wisselkoersen. De wijziging wordt berekend aan de hand van het verschil tussen de huidige prijs t.o.v. de prijs op datum van vaststelling. Conform artikel 5.4 van de ANVR Reisvoorwaarden heb je recht op een prijsverlaging (onder aftrek van de werkelijk gemaakte administratiekosten) als om dezelfde redenen de kosten dalen.

#### *Stichting Garantiefonds Reisgelden*

GOGO is aangesloten bij de Stichting Garantiefonds Reisgelden. Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling vallen de door ons gepubliceerde reizen, niet zijnde losse overeenkomsten van luchtvervoer, onder de garantie van de SGR. De bijdrage van € 5,00 per persoon per boeking is inbegrepen in de reissom.

#### *Calamiteitenfonds*

GOGO is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. Binnen de grenzen van de garantieregeling van dit Calamiteitenfonds vallen de door ons gepubliceerde reizen onder de garantie van het Calamiteitenfonds. De kosten hiervoor zijn € 2,50 per boeking (van max. 9 personen).

---

<sup>1</sup> 15 september voor vakanties die plaats vinden in het daaropvolgende zomerseizoen (periode 1 april – 31 oktober)



### *Reserveringskosten*

De reserveringskosten bedragen € 37,50 per boeking. Deze kosten worden berekend voor de afhandeling van jouw boeking.

### *Herroeping*

Ons aanbod is vrijblijvend en kan zo nodig, ook nog na jouw aanvaarding van het aanbod en eventuele bevestiging, door ons worden herroepen. Door onze herroeping eindigt de boekingsovereenkomst automatisch en onmiddellijk en kun je hierop geen aanspraak meer maken. Je hebt bij een herroeping alleen recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden. Een herroeping dient door ons zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 24 uur (reizen naar Europa en de Middellandse Zeelanden) resp. binnen 48 uur (reizen naar overige bestemmingen) na de dag van aanvaarding door de reiziger te geschieden onder opgaaf van redenen. Als de termijn eindigt op een zon-, of feestdag, wordt de termijn verlengd naar de eerstvolgende werkdag. Zie paragraaf 'gratis annuleren' voor jouw mogelijkheid tot herroeping van de bevestigde reis.

### **Customer service**

Voor algemene reisinformatie omtrent het boeken van een reis en/of een door jou geboekte reis verwijzen wij je graag naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website. Voor specifieke vragen verwijzen wij je graag naar onze [Vragen & contact pagina](#). Kom je er echt niet uit? Bel ons dan op 0102802291 of stuur een e-mail naar [info@gogo.nl](mailto:info@gogo.nl). Onze openingstijden staan vermeld op onze website: <https://service.gogo.nl/support/home>.

### **Privacy**

Voor het boeken van een reis of het lid worden van de nieuwsbrief heeft GOGO jouw gegevens nodig. Jouw gegevens worden met zorg door GOGO behandeld. Voor verdere informatie verwijzen wij naar het [privacy statement](#). Het kan zijn dat je tijdens je reis wordt gefotografeerd. GOGO vraagt je hiervoor een disclaimer te tekenen waarmee je aangeeft dat je in uitingen van de Sunweb Group kunt verschijnen.

### **BOEKEN EN BETALEN**

Op het moment dat je de voor de boeking benodigde gegevens hebt doorgegeven, je akkoord bent gegaan met de voorwaarden en akkoord bent gegaan met de betaalverplichting, beschouwt GOGO dit als een definitieve boeking. Bij wijzigingen en annuleringen worden deze voorwaarden en de ANVR reisvoorwaarden gehanteerd. Ook een boeking op aanvraag geldt na bevestiging door GOGO als een definitieve boeking.

### **ANVR-Reizigersvoorwaarden**

De [ANVR Reisvoorwaarden](#) zijn van toepassing op jouw boeking. Deze voorwaarden zijn in overleg met de Consumentenbond tot stand gekomen.

### **Op aanvraag**

Wanneer wij in onze eigen voorraad geen kamers of appartementen meer hebben is het in sommige gevallen mogelijk om bij de accommodatieverschaffer na te vragen of er in hun voorraad nog een kamer of appartement beschikbaar is. Dit noemen wij een boeking van een reis 'op aanvraag'.

- Als de aanvraag akkoord is wordt de aanvraag direct omgezet in een definitieve boeking. Je ontvangt dan binnen één werkdag de factuur. Indien je de reis wilt annuleren zijn daar annuleringskosten aan verbonden.
- Als de aanvraag niet akkoord is nemen wij telefonisch of per e-mail contact met je op. In onderling overleg kunnen we dan een ander hotel/appartement zoeken dat aan jouw wensen voldoet of heb je het recht de reis kosteloos te annuleren.

### **(Aan)betaling en betalingstermijn**

De aanbetaling is 30% van de reissom\*. Dit bedrag dient binnen 7 dagen na boeken op onze rekening te staan. Houd hierbij rekening met de verwerkingstijd van de verschillende wijzen van betaling. Ook dienen de reserveringskosten, de bijdrage calamiteitenfonds, de SGR-bijdrage en de kosten van de eventuele reis- en annuleringsverzekering en poliskosten direct te worden voldaan. Het restantbedrag dient uiterlijk zes weken voor vertrek bij GOGO binnen te zijn. Wanneer je binnen zes weken voor vertrek boekt, dien je het totale bedrag in één keer over te maken. Bij niet-tijdige betaling heeft GOGO het recht de boeking te annuleren tegen kosten die in rekening gebracht worden. De voorwaarden die hieronder zijn opgenomen onder het kopje 'Annulering' zijn van toepassing.

*\* Indien wij voor een bepaalde vliegbestemming op basis van jouw boeking rechtstreeks bij de luchtvaartmaatschappij vluchtstoelen inkopen (niet-flexibele vluchten), gelden mogelijk afwijkende voorwaarden. Wanneer afwijkende voorwaarden van toepassing zijn, word je hier tijdens het boeken op gewezen. In dat geval dien je ook de kosten van de vlucht direct aan ons te voldoen.*



### **Gratis annuleren**

Op dit moment bieden wij op de meeste boekingen de mogelijkheid de gereserveerde reis binnen 3 dagen kosteloos te annuleren. Stel, de boeking is op maandag gemaakt, dan kun je deze dus annuleren tot en met de eerst volgende donderdag, middernacht.

Deze mogelijkheid geldt niet voor de volgende situaties:

- Vliegbestemmingen waarvoor wij rechtstreeks bij de luchtvaartmaatschappij jouw vliegtuigstoelen inkopen (niet-flexibele vluchten). Wanneer geboekt kunnen wij hier niet kosteloos wijzigingen in aanbrengen of de vlucht kosteloos annuleren. Hierdoor kunnen wij op vliegreizen naar deze bestemmingen helaas geen bedenktijd aanbieden. Wanneer afwijkende voorwaarden voor jouw vakantie van toepassing zijn, word jij hier tijdens het boekingsproces over geïnformeerd.
- Vertrek binnen 10 weken.
- Boeking op aanvraag. Boeking op aanvraag beschouwt Eliza was here als een definitieve boeking als de aanvraag door ons is bevestigd en kunnen enkel geannuleerd worden volgens onze algemene voorwaarden.
- Reeds bestaande boekingen. Ook boekingen die op een later tijdstip nog gewijzigd worden (bijvoorbeeld een nieuwe vertrekdatum, of iemand die wordt bijgeboekt) kunnen niet meer kosteloos geannuleerd worden.
- Evenementen of arrangementen waarbij specifiek in de aanbieding is opgenomen dat gratis annuleren niet mogelijk is.

Het wettelijke herroepingsrecht is niet van toepassing op de bij GOGO af te nemen reizen, omdat het gaat om diensten betreffende logies en vervoer, te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode. Echter, indien je een boeking hebt gemaakt uit het aanbod van GOGO, dan heb je de mogelijkheid om binnen eerder genoemde termijn jouw boeking gratis te annuleren wanneer jouw vakantie aan bovenstaande voorwaarden voldoet. Bij GOGO hanteren we een ruimere regeling dan de ANVR Reisvoorwaarden jou geven in art 1.3 van de ANVR Reisvoorwaarden.

### **Wijzigingen**

Na bevestiging van de reis kan je tot 6 weken voor vertrek om wijziging verzoeken van één en/of meer onderdelen (voor zover de gewenste wijziging nog mogelijk is). De aanpassing van bestemming, accommodatie, reisduur of vertrekdatum wordt mogelijk als een (deel)annulering beschouwd en hierop zijn de ANVR Reisvoorwaarden van toepassing. Enkel de hoofdboeker kan wijzigingen in de boeking aanbrengen. Heb je een wijziging, neem dan contact op met ons Contact Center voor de mogelijkheden. Wij maken een kostenberekening op basis waarvan je kunt beslissen of je de reis wilt wijzigen. Zie voor meer informatie de [Reisinfo pagina](#) op onze website.

### **Omruilgarantie (Standaard en Premium)**

Met de omruilgarantie kun je jouw vakantie omboeken zonder kosten.

- De Standaard omruilgarantie is inbegrepen bij elke pakketreis. De Premium omruilgarantie is alleen geldig wanneer je deze hebt bijgeboekt voor €30 per persoon.
- De Standaard omruilgarantie is eenmalig te gebruiken, de Premium omruilgarantie is tweemaal te gebruiken.
- De Standaard omruilgarantie kun je tot 6 weken voor de vertrekdatum gebruiken, de Premium omruilgarantie tot 2 weken voor de vertrekdatum.
- De Standaard omruilgarantie is alleen van toepassing op pakketreizen met flexibele vluchten, de Premium omruilgarantie is van toepassing op pakketreizen met zowel flexibele – als [niet-flexibele vluchten](#).

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de Standaard en Premium omruilgarantie:

- Omruilen betekent dat je, je vakantie zonder opgave van reden en zonder wijzigings- of annuleringskosten, kan omboeken naar een andere pakketreis (op dezelfde bestemming of een geheel andere bestemming) en/of een andere vertrekdatum. Omboeken is alleen mogelijk naar vakanties die op het moment van omboeken beschikbaar zijn op de website. Omboeken naar exact dezelfde vakantie is niet mogelijk. Dit is alleen geldig op het aanbod dat beschikbaar is op de websites van onze merken. De omruilgarantie is niet van toepassing op het wijzigen van een vliegvakantie naar een eigen vervoer vakantie.
- Je betaalt de prijs die geldt op de dag van het omboeken. Als jouw nieuwe boeking duurder is dan de oorspronkelijke boeking, betaal je het verschil aan ons bij. Als jouw nieuwe boeking goedkoper is dan de oorspronkelijke boeking, ontvang je een omruilvoucher (12 maanden geldig). Deze voucher is te gebruiken voor het boeken van extra's (bagage, auto huur, verzekering), een nieuwe vakantie of je kunt een terugbetaling aanvragen vanaf 3 maanden na de uitgiftedatum. De voucher is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar aan een derde. Het is niet mogelijk om een vakantie om te boeken wanneer de reis al geannuleerd is.
- De vroegboekvoorwaarden vervallen bij het flexibel omruilen na de vroegboekperiode. Na het omboeken van jouw vakantie vervalt het recht op de bedenktijd (ook wel gratis annuleren



binnen 3 dagen genoemd). Als je zelf besluit om de nieuwe boeking te annuleren, gelden de reguliere annuleringsvoorwaarden.

- GOGO behoudt zich het recht voor om het aanbod of de uitvoering op te schorten of te beëindigen en eventueel juridische stappen te ondernemen indien zij een vermoeden heeft van oneigenlijk gebruik van de garantie.

### ***Bijboeken extra persoon***

Het is mogelijk om binnen de boeking een wijziging aan te brengen, zoals het bijboeken van een extra persoon. Voor de bij te boeken persoon wordt de actuele reissom berekend. Deze reissom kan zowel hoger als lager zijn dan de reissom van de reeds geboekte personen.

### ***Annulering***

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, worden naast de verschuldigde reserveringskosten, de SGR-bijdrage, de kosten van niet-flexibele vluchten (i.v.t.) en de kosten van de eventueel afgesloten reis- en annuleringsverzekering en poliskosten, de volgende annuleringskosten in rekening gebracht:

- bij annulering tot en met de 43ste kalenderdag (inclusief) vóór vertrek: 30% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot en met de 21ste kalenderdag (inclusief) vóór de vertrekdag: 60% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 20ste kalenderdag (inclusief) tot en met de 7de dag (inclusief) vóór de vertrekdag: 80% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 6de kalenderdag (inclusief) tot en met de vertrekdag: 100% van de reissom

Indien een reis is samengesteld uit meerdere onderdelen, waarop verschillende annuleringsvoorwaarden van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen. Indien sprake van afwijkende annuleringsvoorwaarden word je hierop gewezen tijdens de boekingsstappen en op de factuur nadat de boeking is voldaan. Let op: dit betekent dat waar dit is aangegeven tijdens de boekingsstappen en op de factuur, de volledige kosten van een geboekte vlucht zijn verschuldigd. De reis kan geannuleerd worden via [Mijn GOGO](#). Bij annuleringen hanteert GOGO bovenstaande voorwaarden.

Annuleringen dienen binnen 3 dagen na de gebeurtenis waardoor de reis (geheel of gedeeltelijk) wordt geannuleerd te worden gemeld. Een annulering buiten of zonder bedenktijd verloopt nooit kosteloos. Alleen indien je een annuleringsverzekering hebt afgesloten én bij een geldige reden, heb je recht op (gedeeltelijke) teruggave van de reissom. Alleen de hoofdboeker kan de vakantie annuleren. Een medereiziger is niet hoofdelijk aansprakelijk en kan daarom geen annulering doorgeven.

### ***Deelannulering***

Het komt voor dat niet de gehele boeking geannuleerd wordt, maar dat deze annulering slechts betrekking heeft op 1 of meerdere personen. De overige personen gaan dan wel op vakantie. Je kunt dan een deelannulering doorvoeren via [Mijn GOGO](#). Kies onder annuleren voor 'Annuleer een of meerdere reizigers (gedeeltelijke annulering)'. Jouw deelannulering wordt binnen 3 werkdagen verwerkt. Alleen de hoofdboeker kan de annulering doorgeven. De geannuleerde persoon betaalt de annuleringskosten conform de hierboven genoemde annuleringsvoorwaarden.

Vaak wordt bij een deelannulering de reissom voor de overgebleven reizigers hoger. Dit is omdat je met minder personen in de kamer verblijft. Dit worden meerkosten genoemd. Door meerkosten kan het voorkomen dat de totale reissom hoger wordt. Volgens de ANVR Reisvoorwaarden mag dit niet. Wordt je totale reissom hoger, dan verwerken wij een korting in de boeking zodat de totale reissom hetzelfde blijft. Worden er personen geannuleerd en de gehele reissom is al voldaan, dan wordt het te veel betaalde bedrag naar de hoofdboeker overgemaakt. De hoofdboeker kan het geld dan overmaken naar de geannuleerde personen. GOGO is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de verrekening van de kosten tussen de deelnemers.

### ***Minimum deelname***

Voor al onze vakanties geldt een minimum aantal deelnemers van 20 personen.

Als er te weinig deelnemers zijn voor jouw reis(onderdeel), zullen wij je daarvan op de hoogte stellen. In dat geval zullen wij de reisovereenkomst direct opzeggen conform artikel 4 lid 3 van de ANVR Reisvoorwaarden. Afhankelijk van de reisduur zullen wij dat doen uiterlijk:

- 20 dagen voor vertrek bij reizen van 6 dagen of meer;
  - 7 dagen voor vertrek bij reizen van 2 tot 6 dagen;
  - 48 uur voor vertrek bij reizen die minder dan twee dagen duren.
- Indien mogelijk bieden wij je een zo goed mogelijk alternatief aan, met verrekening van het eventuele prijsverschil. Dit alternatief dient binnen 48 uur te zijn aanvaard.

### ***Annulering in geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden***

Indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de



reis of voor het vervoer naar de bestemming kunnen wij op basis hiervan de reisovereenkomst opzeggen, mits wij je vóór het begin van de reis hiervan op de hoogte hebben gebracht. In dat geval worden alle voor de reis betaalde bedragen volledig terugbetaald, maar kun je geen aanspraak maken op schadevergoeding.

### **Reispapieren**

Als GOGO de gehele betaling heeft ontvangen, worden ongeveer een week voor vertrek per e-mail de reispapieren toegestuurd. Hierin vind je alle gegevens betreffende de reis. Je dient de gegevens op de tickets en vouchers direct na ontvangst op juistheid te controleren. Indien iets niet overeenkomt met wat je geboekt hebt, dan dien je onmiddellijk contact op te nemen met GOGO. Het is noodzakelijk dat de namen op alle tickets overeen komen met de 1e voor- en achternamen in de paspoorten of ID-kaarten. Je kunt worden geweigerd voor een vlucht wanneer namen onjuist zijn geschreven. GOGO is hier niet verantwoordelijk voor. Mogelijke kosten worden aan jou doorberekend.

### **Reisdocumenten**

Het is verboden om met een verlopen paspoort of identiteitskaart te reizen. In sommige landen dient jouw paspoort na thuiskomst nog een bepaald aantal maanden geldig te zijn. Je dient dit zelf na te gaan bij de betrokken autoriteiten. Als je niet de Nederlandse nationaliteit hebt, dien je altijd bij de ambassade van het land waar je heen wilt reizen na te gaan of je een visum nodig hebt. Het over de juiste reispapieren beschikken, is en blijft te allen tijde jouw eigen verantwoordelijkheid. Voor meer informatie verwijzen wij je graag naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website.

### **Gezondheidsinformatie**

Je dient zelf bij de daarvoor bevoegde instanties te informeren of er voor jouw bestemming gezondheidsadviezen gelden. Je kunt hierbij denken aan vaccinaties en andere preventieve maatregelen ter voorkoming van ziektes. Dit geldt ook bij eventuele grensoverschrijdende excursies. Voor actuele informatie betreffende vaccinaties en andere gegevens over gezondheid en reizen kun je bijvoorbeeld op de website van Meditel kijken: [www.meditelopreis.nl](http://www.meditelopreis.nl). Eventuele schade of kosten die ontstaan wanneer je je niet afdoende laat informeren of wanneer je geen preventieve maatregelen treft komen voor eigen rekening.

### **Reisadvies**

Je dient zelf bij de daarvoor bevoegde instanties kennis te nemen van het reisadvies voor een bepaalde bestemming. Voor actuele informatie kun je bijvoorbeeld op de site van het ANVR kijken: <https://www.anvr.nl/reisinformatie/bestemmingen.aspx>

### **Informatieplicht**

Je dient GOGO te informeren over je lichamelijke en/of geestelijke toestand (waaronder het gebruik van alcohol, drugs of medicijnen) als dit kan leiden tot ongemak, gevaar of risico's voor jezelf of andere reizigers.

### **Hoofdelijk aansprakelijk**

Degene die de reis boekt geldt als hoofdboeker en is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen van alle (mede)reizigers (ook voor alle anderen die hij/zij aanmeldt (of die de reisovereenkomst aanvaard hebben bijvoorbeeld door aan de reis deel te nemen)). Je bent aansprakelijk voor alle schade die jij of je medereizigers toebrengen aan eigendommen van derden (luchtvaartmaatschappijen, accommodatiehouders, etc.). Hetzelfde geldt voor kosten die deze derden dienen te maken als gevolg van jouw handelen of nalaten.

Je bent verplicht tot naleving van alle door of namens GOGO gegeven aanwijzingen en je bent aansprakelijk voor schade veroorzaakt door jouw gedragingen. Als je zodanige hinder of overlast oplevert of kunt opleveren dat een goede uitvoering van de reisovereenkomst daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt of als jouw gedrag een gevaar vormt voor jezelf, je medereizigers of partijen die jouw reis verzorgen, kan GOGO jou van (voortzetting van) (een gedeelte van) de reis uitsluiten. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor jouw rekening.

### **Contact bij calamiteiten**

Bij het maken van je boeking wordt om je mobiele telefoonnummer gevraagd. In geval van calamiteiten kunnen wij je dan snel bereiken. Als wij je in zo'n geval niet kunnen bereiken, omdat je geen mobiel nummer hebt verstrekt, dit onjuist is of je telefoon uit staat, komt dit geheel voor eigen risico. Daarnaast vragen wij bij het maken van je boeking om een telefoonnummer van een thuisblijver. Zo kunnen wij in geval van calamiteiten direct met deze persoon in contact treden. Je dient in een dergelijk geval wel toestemming te hebben van de betreffende thuisblijver om zijn/haar telefoonnummer aan ons door te geven.

### **Minderjarig en boeken bij GOGO**

Door het maken van de boeking verklaart de minderjarige reiziger toestemming te hebben gekregen van ouders en/of voogden. In bepaalde landen is het niet toegestaan om te boeken als geen van de reizigers



18 jaar of ouder is, of is een ouderverklaring nodig. Deze informatie staat vermeld bij de betreffende accommodaties op onze website. Ook voor bepaalde reisonderdelen kunnen restricties gelden m.b.t. minimum leeftijd. Deze zijn terug te lezen onder het betreffende reisonderdeel hieronder. Tevens verklaart de minderjarige zich er bewust van te zijn dat de NIX18 wetgeving ook in het buitenland van kracht is en er geen alcohol en tabak aan minderjarigen verkocht mag worden.

### **Verzekeringen**

Indien je via GOGO een reis- en/of annuleringsverzekering geregeld hebt, ben je verzekerd bij AXA. Voor de exacte voorwaarden van zowel de annulerings- als de reisverzekering verwijst GOGO naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website.

Als je een reis- en/of annuleringsverzekering bij ons afsluit, treden wij slechts op als bemiddelaar tussen jou en de verzekeringsmaatschappij. Claims dienen bij de verzekeringsmaatschappij te worden ingediend. Wij zijn niet aansprakelijk voor enige onjuiste uitvoering van de verzekeringsovereenkomst. Je bent zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van een reis- en annuleringsverzekering. GOGO kan hieromtrent niet aansprakelijk worden gesteld.

### **DE BUSREIS**

Onze busreizen worden uitgevoerd met luxe touringcars die voorzien zijn van een bar, toilet, airconditioning, stereo-installatie en dvd-speler. In de bus zijn alleen Royal Class stoelen beschikbaar. Uit veiligheidsoverwegingen krijgt iedereen een vaste zitplaats in de bus aangewezen. Voor meer informatie m.b.t. faciliteiten verwijzen wij naar de [Reisinfo pagina](#). In al onze bussen mag niet gerookt worden. Het is verboden om alcoholhoudende dranken en/of drugs mee te nemen in de bus. Het is tevens niet toegestaan om huisdieren mee te nemen in de bus. Onze bussen worden bestuurd door ervaren en gekwalificeerde chauffeurs. De bussen zijn voorzien van goede winterbanden en indien nodig sneeuwkettingen zodat je snel en veilig naar jouw bestemming wordt gebracht. De touringcarondernemingen waarmee GOGO samenwerkt beschikken allen over het ISO 9001:2015 certificaat.

### **Reisduur**

Reis je met de bus dan tellen de dagen van vertrek en thuiskomst mee. Voor bijvoorbeeld een arrangement van 10 dagen geldt dat je 8 dagen en 7 nachten op jouw bestemming bent. Voor meer informatie omtrent de reisduur bij de verschillende typen reizen die wij aanbieden, verwijzen wij naar de [Reisinfo pagina](#). Vertragingen die ontstaan door overmacht kunnen GOGO niet worden toegerekend.

### **Bagage**

De bussen beschikken over een beperkte bagageruimte. Wij verwijzen naar de [Reisinfo pagina](#) voor meer informatie en restricties m.b.t. bagage. Heb je te veel bagage, dan is de chauffeur verplicht deze te weigeren. Zorg ervoor dat jouw bagage gelabeld is. Je blijft te allen tijde zelf verantwoordelijke voor de bagage.

### **Opstaptijden en -plaatsen**

De opstaptijden die op onze website vermeld staan zijn te allen tijde onder voorbehoud van wijzigingen. De exacte opstaptijden zullen op de vouchers staan die je ongeveer een week voor vertrek ontvangt. De vertrektijd op jouw tickets is een indicatietijd. Je ontvangt ca. 1 dag voor vertrek jouw definitieve vertrektijd via SMS/reisleiding ter plaatse. Tijden kunnen door verschillende omstandigheden afwijken, zoals het weer en de verkeersdrukke. Bij te weinig mensen voor een opstapplaats behoudt GOGO zich het recht voor om deze plaats niet aan te doen. Mocht het gebeuren dat een reeds gereserveerde opstapplaats vervalt, dan vergoedt GOGO een openbaar vervoerskaart (tweede klasse) naar de dichtstbijzijnde opstapplaats. Voor bepaalde opstapplaatsen kan een toeslag in rekening worden gebracht. Voor meer informatie omtrent opstaptijden en -plaatsen verwijzen wij naar de [Reisinfo pagina](#).

### **Uitstapplaatsen**

Wij streven ernaar om alle reizigers in de directe omgeving van de accommodatie af te zetten. In situaties dat sneeuwval of plaatselijke omstandigheden en/of bepalingen dit onmogelijk maken, wordt je op een uitstapplaats zo dicht mogelijk bij jouw accommodatie afgezet. Indien een bagage depot in jouw accommodatie ontbreekt, wordt je zo dicht mogelijk bij het vervangende depot afgezet. De verdere afstand kun je dan te voet of per taxi (eigen kosten) afleggen. Wanneer bij publiceren van de reis al bekend was dat de bus niet voor een accommodatie kan stoppen, staat dit bij de bijzonderheden van deze accommodatie vermeld. Soms komt het voor dat de bus je naar een centrale plaats in het dal brengt. Vanaf daar word je door een plaatselijk transferbedrijf naar de accommodatie gebracht. In de transferbussen zijn mogelijk geen Royal Class stoelen aanwezig. Deze kosten zijn wel inclusief.

### **Busnummer per SMS**

Het busnummer staat niet vermeld op het ticket dat je ongeveer één week voor vertrek ontvangt. Het busnummer wordt circa één dag voor vertrek per SMS naar jou verstuurd (kosteloos). Indien je met een overstap te maken krijgt, wordt dit niet gecommuniceerd per SMS.



### **Annulering of vertraging**

Indien wij een annulering van de busreis of vertraging van meer dan 120 minuten verwachten bieden wij de volgende mogelijkheden:

- Voortzetting van de reis met de eventuele vertraging of via een andere route, zonder bijkomende kosten.
- Terugbetaling van de prijs van het vervoerbewijs. In dit geval dien je zelf vervangend vervoer te regelen.

Vertragingen die ontstaan door overmacht, zware weersomstandigheden of natuurrampen, kunnen GOGO niet worden toegerekend.

### **Uitsluiting**

Worden de regels overtreden of wordt er ernstig wangedrag getoond, dan mogen wij het gehele reisgezelschap de verdere deelname aan de vakantie ontzeggen. De verantwoordelijkheid die de uitsluiting van de vakantie met zich meebrengt zijn voor rekening van de betreffende reiziger(s).

## **DE VLEGREIS**

### **Vervoersvoorwaarden luchtvaartmaatschappijen**

GOGO is niet jouw vervoerder. De desbetreffende luchtvaartmaatschappij hanteert Algemene Vervoersvoorwaarden, welke te raadplegen zijn op [Reisinfo pagina](#) op onze website. Deze algemene vervoersvoorwaarden maken onderdeel uit van de overeenkomst. Indien je akkoord gaat met de GOGO voorwaarden ga je tevens akkoord met deze algemene vervoersvoorwaarden.

### **Reisduur**

Bij het bepalen van de reisduur tellen reisdagen mee. Bij een 8-daagse vliegreis ben je dus 7 nachten op jouw bestemming. Het kan voorkomen dat je door ongunstige vluchttijden niet de volledige reisduur op jouw bestemming bent. GOGO heeft hier geen invloed op en is niet aansprakelijk voor ongunstige vluchttijden.

### **Bagage**

GOGO vliegt met verschillende luchtvaartmaatschappijen richting de vakantiebestemmingen. Voor elke luchtvaartmaatschappij gelden verschillende regels met betrekking tot hand- en ruimbagage. Ruimbagage is vaak niet standaard inbegrepen. Het bijboeken van ruimbagage kan tot uiterlijk een dag voor vertrek. Hier zijn kosten aan verbonden. Voor de actuele informatie kun je onze [Reisinfo pagina](#) op de website raadplegen. Het is mogelijk dat de uitvoerende luchtvaartmaatschappij in zijn informatie aangeeft dat bagage inclusief is terwijl dit niet het geval is. GOGO heeft dan afwijkende contractafspraken waarbij het voor de luchtvaartmaatschappij niet mogelijk is om deze informatie aan te passen. Ook m.b.t. de vertraagde aankomst van bagage dien je je tot de betreffende luchtvaartmaatschappij te wenden. GOGO is niet aansprakelijk voor de extra kosten die hieruit voortvloeien.

### **Bijzondere bagage**

Neem je afwijkende bagage mee, dan kun je dit aangeven tijdens de online boeking. Voorbeelden van afwijkende bagage zijn o.a. een rolstoel of scootmobiel, duik-, golf- en visuitrusting, een fiets, kite, waveboard, wakeboard, surfplank en muziekinstrumenten.

Jouw bijzondere bagage kan niet altijd zomaar mee in de normale transfer. Soms worden er extra kosten gerekend voor het meebrengen van bijzondere bagage in de standaard transfer. In andere gevallen is het mogelijk dat er een speciale transfer dient te worden aangevraagd. De kosten hiervoor zijn voor jouw eigen rekening. Voor meer informatie kun je de [Reisinfo pagina](#) op onze website raadplegen.

### **Medische bagage**

Je kunt gratis extra medische bagage meenemen. Voorwaarde is wel dat je een medische verklaring in het Nederlands en Engels kunt overleggen bij de check-in balie. De medische bagage kun je meenemen als ruimbagage of verdelen over jouw ruim- en handbagage. Houd dan wel rekening met het maximum aantal kilo's aan handbagage. Voor meer informatie verwijzen wij je graag naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website.

### **Vloeistoffen in de handbagage**

Vloeistoffen en gels kunnen alleen in jouw handbagage mee onder bepaalde voorwaarden. Voor meer informatie verwijzen wij je graag naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website.

### **Aankopen op de luchthavens en aan boord**

Op de luchthavens en in het vliegtuig kun je (taxfree) inkopen doen. Vloeistoffen en gels die je na de ticket- en/of paspoortcontrole of in het vliegtuig hebt gekocht, worden verpakt en waar nodig verzegeld.



Het zegel is 1 dag geldig. Wanneer je een overstap hebt, mag je het zegel niet verbreken tot je op jouw eindbestemming bent aangekomen.

### ***Stoelreservering***

Voor vluchten met een aantal luchtvaartmaatschappijen is het mogelijk van te voren stoelen te reserveren. Voor alle vluchten die (als onderdeel van een pakketreis) via GOGO geboekt worden, zijn enkel Economy Class stoelen beschikbaar. Voor meer informatie over de stoelreservering verwijzen wij je naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website.

### ***Inchecken***

Voor de meeste vluchten is het mogelijk om online in te checken via de website van de luchtvaartmaatschappij. Op de luchthavens wordt in het algemeen via monitoren aangegeven bij welke balies je kunt inchecken. Ook kan op sommige luchthavens worden ingecheckt via een check-in automaat. Voor actuele informatie omtrent inchecken kun je onze [Reisinfo pagina](#) op de website raadplegen. Het is belangrijk dat je minimaal 2,5 uur voor vertrek aanwezig bent op de luchthaven. Dit zodat je voldoende tijd hebt om in te checken, door douanecontrole te gaan en naar de gate te lopen. Wanneer je jouw vlucht hebt gemist, heb je geen recht op restitutie. GOGO is hiervoor niet aansprakelijk.

### ***Vluchtgegevens***

Vluchtgegevens zijn altijd onder voorbehoud van wijzigingen. Het kan voorkomen dat er kort voor jouw vertrek of zelfs tijdens jouw vakantie nog wijzigingen zijn in het vluchtschema. GOGO heeft hier geen invloed op en is niet aansprakelijk voor enig nadeel dat hieruit voort vloeit.

### ***Tussenlanding***

GOGO vliegt voornamelijk met chartervluchten. Een tussenlanding kan altijd voorkomen. Is de tussenlanding al bekend dan wordt dit aangegeven tijdens jouw boeking. Een tussenlanding wordt altijd weergegeven op jouw ticket. Ook kun je dit terug zien op [Mijn GOGO](#).

### ***Vluchttijden***

Tijdens het maken van een boeking kun je soms een keuze maken uit verschillende vluchttijden. Wanneer jouw voorlopige vluchttijden bekend zijn, kun je deze terugvinden op [Mijn GOGO](#). De tijden van onze vluchten kunnen ingedeeld worden van 's ochtends heel vroeg tot 's avonds heel laat. Het is mogelijk dat je op de dag van aankomst laat arriveert, terwijl je op de dag van vertrek al weer vroeg vertrekt. GOGO heeft hier geen invloed op en voor eventuele nadelige gevolgen is GOGO niet aansprakelijk.

### ***Vertragingen***

Het komt soms voor dat vliegtuigen door omstandigheden vertragingen oplopen. Voor de eventuele extra kosten die hierdoor ontstaan geldt dat de luchtvaartmaatschappij het eerste aanspreekpunt is. Die dient je bij langdurige vertragingen op grond van Europese wetgeving hulp en bijstand te bieden.

### ***Service aan boord***

Op geen van de vluchten zijn maaltijden en drankjes inbegrepen. Aan boord kun je tegen betaling een keuze maken uit diverse snacks, broodjes en dranken.

### ***Lichaamsdeel in het gips***

Als je een lichaamsdeel in gesloten gips hebt, mag je in bepaalde gevallen alleen vliegen als je beschikt over een medische verklaring. Voor meer informatie verwijzen wij je graag naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website.

### ***Verlengen vlucht***

Het is in sommige gevallen mogelijk om bij GOGO een vakantie te boeken en daarna jouw heenvlucht te vervroegen of jouw terugvlucht uit te stellen naar een andere datum, zodat je bijvoorbeeld een week op eigen gelegenheid reist en zelf jouw accommodatie regelt. Aan het vervroegen van de heenreisdatum of het uitstellen van de terugreisdatum, zonder accommodatie, zijn kosten verbonden. Voor meer informatie verwijzen wij je graag naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website. Vervroeg je jouw vlucht of stel je jouw vlucht uit, dan heb je op de nieuwe datum van vertrek geen recht meer op de transfer van of naar de luchthaven.

### ***Transfers***

Tijdens het boekingsproces krijg je de optie een transfer bij te boeken. De transfer is niet standaard inbegrepen tenzij anders in de reisbeschrijving vermeld. Transfers worden voornamelijk uitgevoerd door lokale chauffeurs. Het is mogelijk dat de totale transfer langer duurt door bijvoorbeeld de wachttijd op de luchthaven, drukte op de weg, wegwerkzaamheden of de kwaliteit van de wegen. Ook kunnen onderweg accommodaties worden aangedaan voor gasten die een andere dan jouw accommodatie hebben geboekt. Soms kan de transferbus niet tot aan de accommodatie komen, waardoor je mogelijk





tot ca. 500 meter met je bagage dient te lopen. Vaak laden de chauffeurs, medewerkers van accommodaties of andere dienstverleners je bagage in en uit de bussen. Je dient zelf in de gaten te houden dat je bagage hierbij niet zoek raakt, vergeten wordt of beschadigd raakt. Voor bepaalde bestemmingen kan een ferry onderdeel zijn van de transfer. Wanneer je geen gebruik meer van de transfer wenst te maken dien je GOGO hiervan op de hoogte te stellen. Indien je ervoor kiest geen transfer bij te boeken, dien je zelf voor vervoer van en naar je accommodatie te zorgen. Voor meer informatie verwijzen wij naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website.

### **Reisleiding**

Op de meeste bestemmingen is reisleiding aanwezig. Is er geen reisleiding, dan word je opgevangen door een lokale vertegenwoordig(st)er van GOGO. Zij staan voor je klaar op de luchthaven van aankomst. Het is belangrijk dat je je meldt bij de reisleiding of onze lokale vertegenwoordig(st)er. Zij verwijzen je naar de juiste transferbus of melden je af voor de transfer indien je hier geen gebruik van wenst te maken. Ook ontvang je op dat moment een welkomstenvelop met handige informatie over jouw vakantiebestemming, excursies en belangrijke telefoonnummers. Heb je tijdens jouw vakantie vragen of opmerkingen, dan kun je de reisleiding tijdens werktijden altijd bellen. Daarnaast zijn zij 24 uur per dag beschikbaar voor noodgevallen. Onze reisleiding is een internationaal georiënteerd team. Zij spreken allen Engels (en hun moedertaal). We streven ernaar op iedere bestemming reisleiding service te bieden in het Nederlands. In sommige gevallen is dit helaas niet mogelijk, waardoor wij dit niet kunnen garanderen.

## **DE ACCOMMODATIE**

### **Het accommodatiecomplex**

Een accommodatiecomplex bevat vaak veel verschillende soorten verblijven, wat het soms moeilijk maakt om een eenduidige beschrijving te maken. Het kan voorkomen dat een accommodatie uit verschillende gebouwen bestaat. In deze gebouwen kunnen verschillende types kamers voorkomen (gerenoveerd/niet gerenoveerd/oud/nieuw) tenzij anders vermeld kun je in alle kamers geplaatst worden. De beschrijvingen en foto's bij de accommodaties kunnen in werkelijkheid afwijken en geven slechts een idee van de indeling, afmetingen, meubilering en/of het uitzicht. Het aantal vierkante meters in de beschrijving is een richtlijn, de werkelijke oppervlakte kan hiervan afwijken. Boek je meerdere appartementen en studio's tegelijkertijd, dan proberen wij deze naast elkaar te reserveren. Dit is te allen tijde een preferentie. De praktijk leert dat dit namelijk helaas niet altijd mogelijk is. Voor informatie omtrent de verschillende soorten accommodatie (hotels, studio's, appartementen) verwijzen wij je graag naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website.

### **Kwalificatiesysteem**

GOGO hanteert een eigen kwalificatiesysteem. Door middel van het aantal sterren wordt aangegeven wat je van de kwaliteit van een bepaalde accommodatie kunt verwachten. Hierbij is niet alleen rekening gehouden met de faciliteiten van de accommodatie en de inrichting van de kamers en appartementen, maar ook met de sfeer van het complex en de waardering die de GOGO gasten hiervoor hebben uitgesproken. Het kan dan ook voorkomen dat GOGO een accommodatie anders kwalificeert dan ter plaatse officieel is aangegeven.

- 1\* = zeer eenvoudig
- 2\* = eenvoudig
- 3\* = goed
- 4\* = luxe
- 5\* = heel erg luxe

### **Zeezicht**

Een kamer met zeezicht houdt in dat je vanuit jouw kamer min of meer uitkijkt of kan uitkijken over de zee. Het uitzicht kan in bepaalde gevallen beperkt zijn. In andere gevallen is de afstand tot de zee vrij groot.

### **Afstanden**

De afstanden die vermeld staan bij de accommodaties voor het centrum, strand en bezienswaardigheden zijn altijd hemelsbreed gemeten. Dit houdt in dat de afstand te voet of per auto hiervan kan afwijken. Het is soms noodzakelijk om via trappen of hellende wegen het doel te bereiken.

### **Voordeeltarief kamers**

Onze inkopers zijn altijd op zoek naar de scherpste aanbiedingen. Daarom hebben zij op verschillende bestemmingen een beperkt aantal kamers ingekocht tegen een speciale lage prijs. Deze voordeeltarief kamers kunnen iets afwijken met betrekking tot ligging, inrichting en grootte.

### **Minimum leeftijd**



Accommodatiehouders kunnen (op basis van nationale wetgeving) eisen stellen aan minimum leeftijd. Wanneer dit op jouw accommodatie van toepassing is, word je hierop gewezen tijdens het boekingsproces. De informatie is tevens terug te lezen op onze [Reisinfo pagina](#) op onze website. GOGO kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele kosten die kunnen ontstaan wanneer reizigers niet aan deze minimum leeftijd voldoen.

### ***Aankomst- en vertrekdag***

Bij aankomst in jouw accommodatie, meld je je bij de receptie. Hier hoor je vanaf hoe laat jouw appartement of kamer beschikbaar is. Dit is vaak pas na 16.00 uur. Op de dag van vertrek is het noodzakelijk dat je jouw appartement of kamer tussen 10.00 uur en 12.00 uur weer verlaat. De juiste tijd vraag je ter plaatse bij de receptie na.

### ***Toeristenbelasting***

Toeristenbelasting, ook wel klimaat- of verblijfsbelasting genoemd, is een lokale belasting die vaak wordt geheven op toeristen die in een bepaald gebied verblijven. Het bedrag wordt bepaald door de lokale autoriteiten. Bij de meeste accommodaties dien je ter plaatse bij aankomst nog een klein bedrag aan toeristenbelasting te betalen. De hoogte van dit bedrag vind je bij de beschrijving van de accommodatie en is gebaseerd op informatie die wij per datum van vaststelling hebben ontvangen. GOGO wordt niet altijd geïnformeerd over wijzigingen in de hoogte van de toeristenbelasting. De prijzen op onze website zijn ook onder voorbehoud.

### ***Borg***

Voor een aantal accommodaties is het noodzakelijk dat je ter plaatse een borg betaalt. De borg geldt als garantie voor eventuele schade aan het appartement of de kamer en de inhoud hiervan. De borg krijg je weer terug na controle van jouw appartement of de kamer bij het uitchecken. Het is ook mogelijk dat jouw rekeningnummer wordt gevraagd. De borg wordt dan op jouw rekeningnummer teruggestort. Per accommodatie verschilt het of de borg contant in euro's of per creditcard voldaan kan worden. De betaling en restitutie van de borg zijn altijd een zaak tussen jou en de accommodatieverschaffer. GOGO is hiervoor niet aansprakelijk.

### ***Bagagerie***

Vaak is er op jouw bestemming de mogelijkheid om tegen een vergoeding jouw bagage in een aparte ruimte in het hotel achter te laten. Deze bagagerie is een extra service die ter plaatse wordt geleverd. Het gebruikmaken van een bagagerie is altijd op eigen risico en voor eigen verantwoordelijkheid. GOGO heeft geen enkele invloed op de prijs en de kwaliteit van deze bagagerie en eventuele klachten of problemen hiermee kunnen derhalve niet door GOGO in behandeling worden genomen.

### ***Aantal personen en logés***

Elke boeking is alleen bedoeld voor de deelnemers die in de boekingsbevestiging staan. Het betrekken van een accommodatie met meer of andere personen dan in de boekingsbevestiging vermeld is niet toegestaan. Indien je ter plekke een logé hebt of indien meer dan het aantal in de boekingsbevestiging vermelde aantal personen (binnen het maximum toegestane aantal personen) gebruik wil maken van de accommodatie, dien je dit vooraf aan de accommodatieverschaffer te melden en hiervoor toestemming vragen. Hij of zij is niet verplicht om dit toe te staan. Als het wel wordt toegestaan, kunnen hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht. Die dien je ter plekke aan de accommodatieverschaffer te betalen. Als wij of de betreffende accommodatieverschaffer merken dat je je niet aan deze voorschriften houdt, kunnen wij jou extra kosten in rekening brengen. Ook mogen wij er dan voor kiezen om de reisovereenkomst per direct op te zeggen. In dat geval hoeven wij eventuele schade die je lijdt niet aan je te vergoeden.

### ***Faciliteiten***

Bij de beschrijvingen van de verschillende accommodaties vind je een opsomming van de faciliteiten. Voor het gebruik van bepaalde faciliteiten zoals bijvoorbeeld sauna's, solarium, ligbedden en airconditioning kan mogelijk een toeslag worden gevraagd. Als er in de beschrijving bij een accommodatie niets vermeld staat over kosten, was het bij publicatie niet bekend of voor een bepaalde faciliteit betaald dient te worden. Het is mogelijk dat sommige faciliteiten bij gebrek aan belangstelling in het voor- en naseizoen gesloten zijn. Voor meer informatie omtrent faciliteiten verwijzen wij je graag naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website en de pagina van de desbetreffende accommodatie.

### ***Schoonmaak***

Onder het kopje 'faciliteiten', op de pagina van de desbetreffende accommodatie, tref je een overzicht van het aantal malen per week dat jouw kamer/appartement wordt schoongemaakt en dat de handdoeken en het linnengoed worden verschoond (indien inclusief). Hierbij worden de schoonmaak, het schone linnengoed en de schone handdoeken bij aankomst meegerekend. Dit overzicht dient ter indicatie. Het is altijd mogelijk dat bepaalde wisselingen of schoonmaken vervallen in verband met feestdagen o.i.d.. De schoonmaak kan een andere invulling hebben dan je thuis misschien gewend bent.



Indien je echter niet tevreden bent over de kwaliteit van de schoonmaak, meld dit dan direct aan de accommodatieverschaffer. Deze kan dan nog tijdens je verblijf maatregelen nemen. In appartementen ben je vaak zelf verantwoordelijk voor de schoonmaak. Aan het einde van je verblijf dien je jouw appartement of studio weer brandschoon op te leveren. Wanneer je dit nalaat, kan een bedrag variërend van € 30,- tot jouw volledige borg worden ingehouden. Bij sommige accommodaties wordt een bedrag gevraagd voor de eindschoonmaak. De kosten voor eindschoonmaak zijn meestal verplicht.

#### *Kluishuur*

Bij de receptie kun je bijna altijd een kluisje huren voor jouw kostbaarheden en belangrijke papieren. Soms heb je zelfs de beschikking over een eigen kluisje in de kamer/appartement. Meestal wordt er een vergoeding gevraagd voor het gebruik van een kluisje. Wij raden je ten zeerste aan om hier altijd gebruik van te maken, want niets is vervelender dan het kwijtraken van belangrijke zaken tijdens de vakantie. Inbraak in de accommodatie of diefstal van jouw persoonlijke eigendommen liggen buiten de invloedssfeer van GOGO.

#### **Verzorging**

Onder het kopje 'verzorging' bij een accommodatie kun je zien welke verzorging inclusief is in de reissom. Voor meer informatie wat onder deze verzorging wordt verstaan, verwijzen wij je graag naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website. Wanneer vluchten op ongunstige tijden aankomen/vertrekken, is het mogelijk dat er maaltijden vervallen. GOGO geeft hier geen vergoeding voor. Het is mogelijk dat je voor het kerst- en oudejaarsdiner vooraf of ter plaatse een toeslag betaalt. Met betrekking tot het schenken van alcohol kunnen in sommige landen andere regels gelden.

#### *Dieetwensen*

Indien je een speciaal dieet gebruikt, zullen wij dit doorgeven aan de betreffende accommodatie. Je dient er echter wel rekening mee te houden dat met name de eenvoudigere hotels hier niet altijd rekening mee houden. GOGO kan voor het verzoek tot een bepaald dieet geen garantie geven of verantwoordelijkheid dragen.

#### *Kleding*

In veel accommodaties is het dragen van gepaste kleding tijdens het diner verplicht. Voor de heren kan het dragen van een lange broek vereist zijn. Strandkleding en slippers zijn vaak niet toegestaan.

#### *Roken*

In veel landen zijn er regelgevingen met betrekking tot het roken. In de meeste accommodaties mag er binnen niet gerookt worden. In de meeste landen is roken in horecagelegenheden ook niet toegestaan.

#### **Voorkeuren en essenties**

Bij jouw boeking kun je speciale wensen aan ons doorgeven. GOGO zal er alles aan doen om aan jouw wensen te voldoen. Hiervoor is de medewerking van de accommodatie eigenaar nodig. In de praktijk blijkt dat een accommodatie niet altijd kan voldoen aan een voorkeur.

Wij kunnen een essentie aanvragen op medische gronden. Bij essenties kun je bijvoorbeeld denken aan een kamer op de begane grond wanneer je slecht ter been bent. Houd er rekening mee dat er om een medische verklaring gevraagd kan worden. Aan de aanvraag van een essentie zijn geen kosten verbonden. Wanneer je een essentie wilt aanvragen is het belangrijk dat je telefonisch of per mail contact met ons Contact Center opneemt.

#### **Mindervaliden**

Bij de accommodaties op de website zijn over het algemeen geen speciale voorzieningen getroffen voor bijvoorbeeld rolstoelgebruikers en mindervaliden, tenzij specifiek aangegeven (zie bijv. filter: rolstoelvriendelijk). Het ontbreken van deze voorzieningen kan GOGO nimmer worden aangerekend. Voor meer informatie m.b.t. toegankelijkheid voor mindervaliden verwijzen wij je graag naar [Reisinfo pagina](#) op onze website.

#### **Combinatiereizen**

Het is soms mogelijk om tijdens jouw vakantie een verblijf in 2 of meerdere accommodaties te combineren. De transfer op de wisseldagen tussen de verschillende accommodaties is niet inbegrepen bij jouw reissom. Je reist dan op eigen gelegenheid naar de volgende accommodatie. De kosten hiervoor zijn voor jouw eigen rekening.

#### **Langere reisduur**

Voor sommige vakantiebestemmingen is het mogelijk om een reisduur langer dan 29 dagen te boeken. Wanneer dit mogelijk is, vind je deze reisduren terug in de prijstabel op onze website. Wanneer wij de gewenste reisduur online niet aanbieden, kunnen wij deze afwijkende reisduur helaas niet voor jou boeken.



### ***(Huis)dieren***

In een aantal accommodaties is het mogelijk om jouw huisdier mee te nemen. Wanneer huisdieren zijn toegestaan, staat dit aangegeven onder het kopje 'faciliteiten' bij de desbetreffende accommodatie. Het verschilt per vliegtuigmaatschappij of het is toegestaan om jouw huisdier mee te nemen op de vlucht en welke regels (incl. kosten) daar vervolgens aan verbonden zijn. Voor meer informatie verwijzen wij je graag naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website. Jouw huisdier kan in de transfer alleen vervoerd worden tussen de koffers in een draagmand onder in het ruim van de bus. In de bus zelf zijn huisdieren door Europese regelgevingen niet toegestaan.

### ***Een voorbehoud***

Een vakantie in het buitenland betekent andere mensen en gewoonten, een andere cultuur, ander eten, etc. Dat is één van de aantrekkelijke kanten van een vakantie, maar ook een aspect om bij jouw vakantieverwachtingen rekening mee te houden. Wanneer je kiest voor een eenvoudige accommodatie, kun je geen vijfsterrenhotel verwachten. Houd er rekening mee dat in het algemeen de ruimte van de accommodatie bij een maximale bezetting vrij krap en daardoor niet ideaal is. Houd rekening met de mogelijkheid van bouwactiviteiten op de bestemming, van een beperkte openstelling van winkels en uitgaansmogelijkheden en beperkter aanbod van faciliteiten en verbindingen in voor- en naseizoen. Water en elektriciteit zijn in het buitenland nog niet overal op het niveau zoals wij dat gewend zijn. Het voltage ligt soms lager en het is mogelijk dat de stroom korte tijd uitvalt. De warmwaterproductie gebeurt vaak met behulp van zogenaamde zonnecollectoren. Het kan zijn dat je slechts over een kleine boiler beschikt. Je kunt op de bestemming te maken krijgen met ongedierte zoals kakkerlakken of mieren. Over het algemeen is dit niet te wijten aan onvoldoende hygiëne, maar vloeit voort uit de klimatologische omstandigheden. Verpak etenswaren goed en bewaar alles bij voorkeur in een koelkast. Je kunt ter plaatse zelf een verdelgingsmiddel kopen, maar geef het ook altijd door aan de reisleiding en/of de accommodatieverschaffer zodat zij kunnen helpen om van het ongewenste bezoek af te komen. Soms kan het voorkomen in het voor- en naseizoen of bij een relatief lage bezetting van de accommodatie, dat maaltijden in menuvorm worden aangeboden in plaats van als buffet. Wij vragen jouw begrip hiervoor.

### ***Geluidsoverlast***

Indien er in de beschrijving melding wordt gemaakt van een levendige omgeving of een centrale ligging of er is een bar aanwezig, dan duidt dit er meestal op dat er sprake is van een gezellige drukte in de omgeving of verkeersdrukke. Veel complexen organiseren overdag of 's avonds activiteiten. Waar de één van geniet, kan de ander zich aan ergeren. Wij proberen dergelijke activiteiten/animatie zoveel mogelijk in de beschrijving te vermelden. De normen en tijden waarop men leeft zijn anders dan bij ons. Absolute rust en stilte na middernacht zijn daarom geen stelregel. Geluidsoverlast door bouwwerkzaamheden is helaas niet te voorkomen. Indien de werkzaamheden plaatsvinden in de accommodatie zullen wij te allen tijde proberen je tijdig te informeren. Het kan echter voorkomen dat wij niet van de werkzaamheden op de hoogte zijn. Het kan helaas gebeuren dat er medevakantiegangers zijn die overlast veroorzaken. Wij hebben hier geen invloed op. Het kan ook voorkomen dat jij (bewust of onbewust) voor overlast zorgt.

Onze reisleiding of het hotelmanagement kan je verzoeken jouw gedrag aan te passen. Als de klachten blijven bestaan heeft de reisleiding of het hotelmanagement het recht je uit de accommodatie te (laten) zetten. Alle hieruit voortvloeiende gevolgen zijn voor jouw eigen rekening. Je hebt dan geen recht op restitutie van jouw reissom.

## **ARRANGEMENTEN**

### ***Excursies***

Je kunt bij de reisleiding diverse excursies reserveren. De op de website genoemde prijzen dienen ter indicatie en in de praktijk kunnen de activiteiten soms afwijken van de beschrijving op de website. Dit kan komen door een veranderde plaatselijke situatie. Tevens is het mogelijk dat excursies wegens te weinig belangstelling niet georganiseerd worden. Excursies worden over het algemeen aangeboden als onderdeel van een groep. De grootte van de groep is afhankelijk van het aantal deelnemers en het type excursie. Het kan zijn dat je voor bepaalde optionele excursies een verzekering met extra wintersport/bijzondere sporten dekking nodig hebt. Informeer bij jouw reisverzekeraar of je voldoende verzekerd bent voor de activiteiten die je gaat ondernemen. Deelname aan excursies en activiteiten is op vrijwillige basis en altijd op risico van de deelnemers. De rol van GOGO is bij het organiseren van excursies slechts van bemiddelende aard. De organisatie en uitvoering van de excursies vallen onder de verantwoording van een lokale agent en maken geen onderdeel van de pakketreis uit. Plaatselijke agenten zijn aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering van deze excursies. GOGO kan hierdoor nooit aansprakelijk worden gesteld voor schade dan wel letsel ontstaan tijdens of door deelname aan activiteiten en excursies. Klachten omtrent excursies worden dan ook door ons in Nederland niet in behandeling genomen en dienen ter plekke te worden afgehandeld.



### **Extra services**

Wanneer je vanuit de website of e-mailcommunicatie van GOGO Group doorlinkt naar de website van een derde partij ter levering van extra services bijv. m.b.t. parking, airporttaxi etc. wordt een directe overeenkomst aangegaan met die betreffende partij. GOGO is niet verantwoordelijk voor de uitvoering van deze extra services.

### **VERLOREN VOORWERPEN**

Iedere reiziger is zelf verantwoordelijk voor zijn/haar eigendommen. Indien je iets bent vergeten in je accommodatie, dan kun je dat kenbaar maken aan het hoofdkantoor van GOGO, afdeling Customer Support via [customersupport@gogo.nl](mailto:customersupport@gogo.nl). Je kunt dit tot uiterlijk één week na thuiskomst melden. Alle meldingen die na één week binnenkomen, worden niet meer in behandeling genomen.

### **ONTEVREDEN OF KLACHTEN**

Heb je klachten over de reis of ben je ontevreden over je accommodatie, dan dien je dit onmiddellijk te melden aan de receptie van je accommodatie en aan de vertegenwoordiging van GOGO ter plaatse. Is er niemand aanwezig of wordt de klacht volgens jou niet naar behoren opgelost, dan dien je onmiddellijk vanaf de vakantiebestemming telefonisch of per e-mail contact op te nemen met ons hoofdkantoor in Nederland. Deze handelwijze is absoluut noodzakelijk omdat GOGO op het moment dat je een klacht kenbaar maakt, daaraan meestal direct wat kan doen. Achteraf, na thuiskomst is het natuurlijk niet meer mogelijk de problemen op te lossen. Klachten die op de bestemming niet zijn gemeld en waarvoor geen klachtenformulier is ingevuld, worden afgewezen.

Wordt de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid opgelost, dan kun je uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis de klacht schriftelijk (met een motivatie) indienen. Het opsturen van alleen een klachtenformulier zonder verdere toelichting is niet voldoende.

Wanneer de klacht betrekking heeft op de totstandkoming van de boeking, dan kun je deze uiterlijk binnen twee maanden na kennisname van de feiten (waarop de klacht betrekking heeft) bij GOGO indienen. Voor verdere informatie verwijzen wij je naar de ANVR Reisvoorwaarden of de klachten pagina op onze website.

### **BEDRIJFSINFORMATIE**

#### ***Jouw reisorganisator:***

Sunweb Group GmbH  
Schützengasse 4  
CH- 8001 Zürich  
Zwitserland  
CH- 020.4.049.544-0  
CHE- 178.977.909 MWST  
ANVR 05098  
SGR 3609

#### ***Jouw reisbemiddelaar in Nederland:***

Sunweb Group Netherlands B.V.  
Bahialaan 2  
3065 WC Rotterdam  
Tel : 0102802291  
E-mail: [info@gogo.nl](mailto:info@gogo.nl)  
Internet: [www.gogo.nl](http://www.gogo.nl)  
BTW-identificatienummer: NL803475949B01  
KvK-nummer: 24188723  
ANVR 03200  
SGR 1966

### **BETROUWBAAR**

#### ***Stichting Garantiefonds Reisgelden***

Wij zijn aangesloten bij de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR).

Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling vallen de door ons gepubliceerde reizen, niet zijnde losse overeenkomsten van luchtvervoer, onder de garantie van de SGR. De SGR-garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is zijn vooruitbetaalde reisgeld terug te krijgen als zijn wederpartij door financieel onvermogen de overeengekomen tegenprestatie 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.



### **ANVR**

Ons bedrijf is aangesloten bij de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisonderneringen (ANVR). Deze vereniging hanteert strenge normen voor het lidmaatschap en bevordert de kwaliteit van de reizen en van de informatie daarover. Op alle reizen uit ons reisaanbod zijn de ANVR-Reizigersvoorwaarden (§ 1 ANVR Reisvoorwaarden voor pakketreizen) van toepassing. Op het boekingsformulier dien je aan te vinken dat je kennis hebt genomen van de toepasselijke ANVR-Reizigersvoorwaarden (§ 1 ANVR Reisvoorwaarden voor pakketreizen) en overige informatie, en daarmee akkoord gaat.

### **Calamiteitenfonds**

Ons bedrijf is aangesloten bij het Calamiteitenfonds. Binnen de grenzen van de garantieregeling van het Calamiteitenfonds vallen de door ons gepubliceerde reizen onder de garantie van het Calamiteitenfonds. Deze garantie houdt in dat je als consument die deelneemt aan een door ons georganiseerde reis (een deel van) je reissom terugkrijgt indien wij de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig kunnen uitvoeren en de noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt indien wij als gevolg van een calamiteit de reis dienen aan te passen of indien wij je vervroegd dienen te repatriëren. Onder calamiteit wordt verstaan een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis.

### **Duurzaam toerisme**

Duurzaam toerisme is niets anders dan reizen en rekening houden met milieu, mensen, natuur en cultuur, zodat ook aan volgende generaties aantrekkelijke bestemmingen kunnen worden aangeboden. De ANVR-reisbranche voelt zich hierbij betrokken en zet zich in voor Duurzaam Toeristisch Ondernemen (DTO). Zo voldoet ons bedrijf aan de ANVR-DTO verplichting, waarbij de reisonderneming o.a. een daartoe opgeleide coördinator heeft aangesteld die met goed gevolg een examen heeft afgelegd. Ook hebben wij een beleidsverklaring en een programma met praktische maatregelen opgesteld, waarin staat beschreven hoe wij nu en in de toekomst met de zorg voor het milieu omgaan. Je kunt onze beleidsverklaring en programma m.b.t. duurzaam toeristisch ondernemen nalezen op de website. Maar duurzaam toerisme is niet alleen iets voor reisondernemingen. Je bent als vakantieganger daarbij een onmisbare schakel.

### **Bestrijding kinderprostitutie (ECPAT)**

Wij steunen actief de ANVR en ECPAT in de bestrijding van kinderprostitutie in vakantielanden. Wij nodigen je uit met ons alert te zijn en seksueel misbruik van kinderen te melden ([www.meldkindersekstoerisme.nl](http://www.meldkindersekstoerisme.nl)). Informatie is bij de reisleiding beschikbaar.

### **Thuiswinkel Waarborg**

Het Thuiswinkel Waarborg is hét door de Consumentenbond ondersteunde keurmerk voor consumenten die producten en/of diensten kopen via catalogus, internet, post, televisie, etc. De Nederlandse Thuiswinkel Organisatie, kortweg Thuiswinkel.org, is de branchevereniging van bedrijven die het Thuiswinkel Waarborg voeren en die het keurmerk bewaakt. De leden van de branchevereniging werken volgens de gedragsregels Thuiswinkel Waarborg. Deze gedragsregels verwijzen naar Europese en Nederlandse wet-, regelgeving en richtlijnen, bindende algemene voorwaarden en adequate geschillenbeslechting. Meer informatie op [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org).

### **Geschillencommissie Reizen**

Als je klacht niet tot tevredenheid is opgelost of als jou ter zake geen genoegdoening is verschaft, kun je tot uiterlijk 24 maanden na de datum van indiening van jouw klacht bij ons het geschil schriftelijk voor leggen aan de Geschillencommissie Reizen, te bereiken via de link: [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl).

Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kun je bovendien beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via deze link: <http://ec.europa.eu/odr>.

### **Wettelijke informatie**

De combinatie van reisdiensten die je wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302. Bijgevolg kun je aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Wij zijn ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis. Wij beschikken ook over de wettelijke verplichte bescherming om je terug te betalen en, indien het vervoer in de pakketreis is inbegrepen, te repatriëren ingeval wij insolvent worden. Meer informatie over basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302.

### **COPYRIGHT**

Copyright GOGO. Niets van de website en/of brochure van GOGO mag voor commerciële doeleinden worden overgenomen, verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt d.m.v. druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van GOGO.

GOGO behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden te wijzigen.

Datum van laatste wijziging: 01-07-2024