

# Reisvoorwaarden

**Roan Luxury Camping Holidays is een handelsnaam van Roan Camping Holidays BV (KvK 17222764). Alle verblijven worden aangeboden en uitgevoerd door Roan Camping Holidays BV. Op de reisovereenkomsten is het Nederlandse recht van toepassing. Bij het sluiten van een reisovereenkomst komt deze tot stand tussen jou en de uitvoerder van de reis en ga je 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 de 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 (ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen of ANVR-Boekingsvoorwaarden voor losse reisdiensten en/of Gekoppeld Reisarrangement Voorwaarden) die van toepassing zijn op alle aanbiedingen op deze website tenzij uitdrukkelijk wordt aangegeven dat dit niet het geval is. Lees [hier](#) de ANVR-Reizigersvoorwaarden en overige belangrijke informatie. Op het boekingsformulier moet je aanvinken dat je voor boeking kennis hebt genomen van en akkoord gaat met de specifieke voorwaarden uit de ANVR-Reizigersvoorwaarden die van toepassing zijn op jouw boeking, t.w. de ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen of ANVR-Boekingsvoorwaarden voor losse reisdiensten en/of Gekoppeld Reisarrangement Voorwaarden en overige ANVR-informatie.

## Stichting Garantiefonds Reisgelden

Roan Camping Holidays (KvK 17222764) is aangesloten bij SGR. Je 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 op deze website 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.

## Consumentenbijdrage SGR (voorheen eigen bijdrage SGR)

Sinds 1 februari 2021 betaalt iedere consument die een reis boekt bij een bij SGR aangesloten reisorganisatie € 10 per boeking. Jarenlang was garantie op jouw geboekte vakantie gratis, maar ook na de coronacrisis moet het garantiefonds er voor je zijn, zodat je onbezorgd op reis kunt blijven gaan.

## Calamiteitenfonds

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

- (een deel van) jouw 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 je 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.**

## Annulering

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, is de reiziger, naast de kosten van de eventueel afgesloten annuleringsverzekering de volgende annuleringskosten verschuldigd, ook als je slechts €99,- hebt aanbetaald:

- bij annulering tot 1 februari in het jaar dat je reist: kosteloos. Bij annulering krijg je uiteraard je aanbetaling terug, behalve de verplichte consumentenbijdrage SGR ten bedrage van €10,-;
- bij annulering tussen 1 februari in het jaar dat je reist t/m 8 weken voor de aankomstdag: de overeengekomen aanbetaling van je reis;
- bij annulering t/m 4 weken 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 volledige reissom.

## Betalen 2025 (boekingen 2025)

De aanbetaling voor 2025 bedraagt 15% indien je hebt geboekt voor 28 februari 2025. Vanaf maart 2025 bedraagt de aanbetaling 25%. Indien je een annuleringsverzekering hebt afgesloten, komen deze kosten hier nog bij. Het restant van de betaling moet uiterlijk 8 weken voor de aankomstdag in het bezit zijn van het boekingskantoor. 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.

## Geld terug garantie

Kan je vakantie niet doorgaan vanwege een quarantaine verplichting in je vakantieland of thuisland op nationaal niveau dan geven wij je de garantie dat je, jouw volledige reissom terugkrijgt! En dat allemaal binnen 5 werkdagen! Je kunt ook kiezen

voor een vakantie naar een andere bestemming. Deze garantie geldt voor boekingen gedurende het hele seizoen. De geld terug garantie geldt niet wanneer de quarantaine veroorzaakt wordt door de vaccinatiestatus van jou of je reisgezelschap.

### **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 jouw gereserveerde vakantie later d.m.v. een korting of speciale aanbieding voor een lager bedrag wordt aangeboden, heb je geen recht op restitutie. Kortingen zijn niet geldig voor extra's. Voor alle periodekortingen geldt: de voordeligste nachten zijn gratis, combineren van campings is mogelijk.

### **Vroegboeken 2025**

Je mag je boeking voor 2025 gratis wijzigen en annuleren tot 1 februari 2025. Indien je boeking wijzigt, dan houden wij de prijs aan die geldig is op de datum van wijziging.

### **Reissom**

Een vroegboekprijs is niet hetzelfde als de laagste prijs garantie. Roan behoudt zich het recht om prijzen aan te passen, onze prijzen kunnen dagelijks wisselen.

### **Wijzigingen door de reiziger na 1 februari 2025 (boekingen 2025)**

Tot 1 februari 2025 heb je de gelegenheid om je boeking kosteloos te annuleren. Na 1 februari zullen wij annuleringskosten in rekening brengen over de nachten waar je geen gebruik meer van wenst te maken. We hanteren het annuleringspercentage welke van toepassing is op de datum van wijziging. Indien je wenst om te boeken naar een andere camping/accommodatie type kijken wij naar de prijs die geldig is op de datum van wijziging, om de prijs te bepalen. Indien deze wijziging mogelijk is, zal deze schriftelijk worden bevestigd. Een wijziging naar een andere periode of camping/accommodatie moet plaatsvinden in hetzelfde jaar. Het is niet mogelijk om je vakantie te verzetten naar volgend jaar. Je vakantie verlengen, verkorten of wijzigen naar een andere camping kan resulteren in een meerprijs. Let op: je vakantie verlengen of verkorten is niet altijd mogelijk, in de planning van onze tenten en stacaravans mogen namelijk geen losse nachten overblijven. De gereserveerde periode kan tijdens het verblijf op de camping verlengd worden, wanneer de 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. Indien je tijdens je verblijf wisselt naar een andere camping of accommodatie kan dit resulteren in een meerprijs. Wij geven geen restitutie indien de accommodatie voordeliger is, dan de oorspronkelijk geboekte accommodatie.

### **Wijzigingen door de reiziger na 1 februari 2025 (boekingen 2025)**

Tot 1 februari 2025 heb je de gelegenheid om je boeking kosteloos te annuleren. Na 1 februari zullen wij annuleringskosten in rekening brengen over de nachten waar je geen gebruik meer van wenst te maken. We hanteren het annuleringspercentage welke van toepassing is op de datum van wijziging. Indien je wenst om te boeken naar een andere camping/accommodatie type kijken wij naar de prijs die geldig is op de datum van wijziging, om de prijs te bepalen. Indien deze wijziging mogelijk is, zal deze schriftelijk worden bevestigd. Een wijziging naar een andere periode of camping/accommodatie moet plaatsvinden in hetzelfde jaar. Het is niet mogelijk om je vakantie te verzetten naar volgend jaar. Je vakantie verlengen, verkorten of wijzigen naar een andere camping kan resulteren in een meerprijs. Let op: je vakantie verlengen of verkorten is niet altijd mogelijk, in de planning van onze tenten en stacaravans mogen namelijk geen losse nachten overblijven. De gereserveerde periode kan tijdens het verblijf op de camping verlengd worden, wanneer de 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. Indien je tijdens je verblijf wisselt naar een andere camping of accommodatie kan dit resulteren in een meerprijs. Wij geven geen restitutie indien de accommodatie voordeliger is, dan de oorspronkelijk geboekte accommodatie.

### **Reisdocumenten**

Je bent zelf verantwoordelijk voor het beschikken over de geldige reisdocumenten (ook voor kinderen) die voor jouw 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 jouw volledige betaling hebben ontvangen sturen wij je de reisbescheiden, 28 dagen voor aanvang van je vakantie, per e-mail toe. Op je reisbescheiden staat vermeld of je deze dient af te drukken en de geprinte versie dient mee te nemen naar je vakantieadres of dat je jouw voucher digitaal kunt tonen. Het tonen van je reisbescheiden op een telefoon of tablet wordt niet door iedere camping geaccepteerd. Zonder geldige reisbescheiden kan je de toegang tot de accommodatie en/of camping geweigerd worden.

### **Borg**

Bij aankomst op de camping ontvang je van onze medewerkers een SEPA formulier. Je vult dit SEPA formulier in en zodra je je accommodatie, schoon en zonder schade, achterlaat ontvang je dit formulier terug zonder dat we iets zullen incasseren. Indien de barbecue niet is schoongemaakt bij vertrek zijn wij genoodzaakt €25,- in te houden. Voor en tijdens je vakantie zullen wij je een sms-bericht versturen met extra informatie betreffende je vakantie.

### **Beschikbaarheid accommodatie**

Vanaf 16.00 uur staat de tent of stacaravan tot je beschikking. Op de dag van vertrek dien je de 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 krijg je hiervan onmiddellijk bericht. Indien mogelijk wordt een gelijkwaardig alternatief geboden, zonder dat dit van invloed is op de reissom. Wanneer je 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.

### **Eindschoonmaak bijboeken**

Op een aantal van onze campings in Kroatië kan je bij boeking een eindschoonmaak bijboeken. De kosten bedragen €75,- voor alle stacaravans. De eindschoonmaak voor bungalowtenten en lodgetent Holiday/Woody bedraagt €60,-. Wanneer je kiest voor het bijboeken van de eindschoonmaak vragen wij je wel alle etenswaren en levensmiddelen uit de kastjes en koelkast te halen, je afval weg te brengen en de afwas gedaan te hebben. Tevens verzoeken wij je de barbecue schoon te maken.

### **Verplichte eindschoonmaak**

Sinds 2024 geldt op de meeste campings een verplichte eindschoonmaak, indien van toepassing zie je dit bij het maken van de boeking. De kosten bedragen €75,-. De eindschoonmaak voor bungalowtenten en lodgetenten bedraagt €60,- en betaal je bij boeking. Bij een verplichte eindschoonmaak vragen wij je wel alle etenswaren en levensmiddelen uit de kastjes en koelkast te halen, je afval weg te brengen en de afwas gedaan te hebben. Tevens verzoeken wij je de barbecue schoon te maken.

### **Aantal personen**

Getoonde prijzen op onze website zijn op basis van 4 personen. Voor een 5e persoon geldt een toeslag van € 5,- per nacht, voor de 6e persoon van € 6,- per nacht en voor de 7e en 8e persoon een toeslag van € 7,- 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 en La Pierre Verte geldt een toeslag van € 10,- per nacht voor de 7e persoon.

Op camping Marina di Venezia geldt een toeslag van € 12,- per nacht voor de 7e persoon.

### **Maximaal aantal personen**

Wij adviseren de tenten en 2 slaapkamer stacaravans, voor jouw 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 of acht, afhankelijk van het type stacaravan. Uitzonderingen staan aangegeven bij de accommodatie beschrijvingen. Op sommige campings hebben wij accommodaties die geschikt zijn voor zeven personen, maar waar maximaal 6 personen van de camping zijn toegestaan per accommodatie. Op deze campings is het dan ook niet mogelijk om voor 7 personen te reserveren, dit laat het reserveringssysteem ook niet toe. 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. Je 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 je het maximaal toegestane aantal personen overschrijdt, bestaat er de mogelijkheid dat je de toegang tot de accommodatie geweigerd wordt. Wij aanvaarden hiervoor geen enkele verantwoordelijkheid.

### **Auto en parkeren**

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. Het is niet toegestaan elektrische auto's op te laden bij de (lodge)tent of stacaravan, dit dient te gebeuren bij een daarvoor bestemde laadpaal. 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.

### **Gebruik accommodatie**

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. Staantplaatsen 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.

Bij zware regenval kan het voorkomen dat de SAT-TV niet optimaal functioneert. 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. Onze accommodaties mogen alleen voor recreatieve doeleinden gebruikt worden. Huisvesting door arbeiders is niet toegestaan.

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 ontfeggen. 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 zijn met grote zorg samengesteld op basis van gegevens zoals deze in november 2023 bekend waren. Wij kunnen evenwel geen aansprakelijkheid accepteren voor gewijzigde omstandigheden tijdens het 2025 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 campingeigenaar. 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.

### **Eventuele bijkomende kosten**

In alle landen betaal je toeristenbelasting. Reken hiervoor tussen de € 1,00 en € 2,50 per dag per persoon. In Kroatië betaal je op enkele campings een z.g.n. registratiekosten van +/- € 1,- per persoon (dit is per verblijf, dus niet per dag). Voor deze campings dienen de kosten voor lokale heffingen bij boeking te worden betaald (onder lokale heffingen vallen toeristenbelasting, gas, licht en kosten voor afval). Afhankelijk per camping betaal je de toeristenbelasting ter plaatse of al bij boeking. Indien de toeristenbelasting wijzigt, hebben wij het recht om deze gewijzigde belasting aan je door te berekenen en je een aangepaste bevestiging te sturen.

### **Kort verblijf**

Voor korte verblijven geldt een toeslag per nacht, afhankelijk van de duur van het verblijf en het type accommodatie. Deze toeslagen zijn al verwerkt in de totaalprijs die tijdens het boeken wordt getoond.

### **Huisdieren**

Huisdieren dienen bij boeking doorgegeven te worden. Huisdieren zijn alleen toegestaan in onze bungalowtenten en lodgetenten Holiday (niet op alle campings toegestaan). Indien je 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 ontfeggen. Je dient altijd het inentingsbewijs van je huisdier mee te nemen zodat deze (op verzoek) getoond kan worden op de camping. De prijs voor een huisdier bedraagt €9,- per nacht per huisdier. Uitzonderd zijn camping Le Capanne, Stella Maris en Bijela Uvala, hier dienen de kosten ter plaatse betaald te worden. De tarieven hiervoor kunnen wisselen per seizoen, we adviseren contact met ons op te nemen voor de actuele prijs.

### **Voorkeuren**

Wensen m.b.t de ligging kunnen alleen doorgegeven worden voor accommodaties waarbij het niet mogelijk is om een voorkeursplaats te reserveren. Indien je een specifieke wens hebt voor een stacaravan of lodgetent adviseren wij je om een voorkeursplaats bij te boeken. Wij kunnen echter niet garanderen dat aan jouw wens wordt voldaan, tenzij je de naast-elkaar-garantie of voorkeursplaats hebt geboekt. Vroegboeken of het feit dat je al jaren met de reisaanbieder reist, geeft helaas geen garantie. Indien een door jou opgegeven wens niet mogelijk is, word je hierover niet vooraf geïnformeerd. Plaatsen van onze accommodaties op de camping kunnen wijzigen t.o.v. het jaar ervoor.

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

Op veel van onze campings is het mogelijk om een voorkeursplaats bij te boeken. Door het afsluiten van de voorkeursplaats ben je ervan verzekerd dat je wordt ingedeeld op de door jezelf gekozen beste plaats. Indien op een accommodatie een voorkeursplaats mogelijk is, dan is het niet mogelijk om een naast elkaar garantie te reserveren of een wens door te geven. Een voorkeursplaats is alleen mogelijk voor stacaravans en lodgetenten op bepaalde campings. Je kunt dit terugvinden op de desbetreffende campingpagina. Indien wij deze garantie, in hoogst uitzonderlijke gevallen, niet kunnen honoreren, dan heb je 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 je de naast-elkaar-garantie hebt geboekt betaal je € 30,- per accommodatie (maximaal 3 accommodaties, dezelfde accommodatie en gelijke vakantieperiode). De Naast elkaar garantie is alleen te boeken voor onze bungalowtenten, indien het mogelijk is op de camping. Onder naast elkaar verstaan wij ook accommodaties tegenover elkaar, met de ruggen tegen elkaar, schuin tegenover elkaar etc. Er mag geen accommodatie tussen jou en de andere familie zijn. Indien wij deze garantie, in hoogst uitzonderlijke gevallen, niet kunnen honoreren, dan heb je recht op € 120,- retour per accommodatie.

### **Klachten**

Wij doen ons best om er geen aanleiding toe te geven, het kan echter voorkomen dat je meent een terechte klacht te

hebben. Meld 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 jouw mening niet voldoende worden opgelost, dan dien je direct telefonisch contact op te nemen met het kantoor waar je geboekt hebt. Mocht je niet tevreden zijn over de geboden oplossing, dan vragen we jouw klacht binnen 2 maanden na thuiskomst schriftelijk bij ons in te dienen. Wanneer je jouw 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, kunnen niet meer in behandeling worden genomen. Indien je de tekortkoming niet zoals omschreven hebt gemeld, kunnen wij deze achteraf helaas niet meer in behandeling nemen.

### **Duurzaam Toerisme**

Bij het samenstellen van onze reizen houden we rekening met mens, 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. Bestrijd kindermisbruik, ook in het buitenland! Wij steunen actief de ANVR en Defence for Children – ECPAT in de bestrijding van kinderuitbuiting in vakantie landen. Wij nodigen jou uit met ons alert te zijn en vermoedens van kindermisbruik te melden op [www.dontlookaway.nl](http://www.dontlookaway.nl), ook als dit begaan is in het buitenland! Meer informatie over het bestrijden van kindermisbruik 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 je aan jouw vakantie stelt, adviseren wij je 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 er rekening mee dat de WIFI snelheid in mediterrane landen langzamer kan zijn dan dat je thuis gewend bent. Houdt er tevens rekening mee dat op een groot aantal campings de airconditioning aangezet moet worden door middel van het insteken van de stacaravansleutel. Dit is iets om bij jouw verwachtingen rekening mee te houden. Onderhoudsmonteurs of externe bedrijven t.b.v. onderhoud mogen zich in geval van mogelijk acuut gevaar (bv. gaslucht) ten alle tijden toegang tot de accommodaties van Roan verschaffen. Het behalen van eventueel benodigde vaccinaties is voor eigen verantwoordelijkheid.