

Algemene voorwaarden Reisorganisatie Fontana – geldig vanaf 28/07/2026

1. Algemene bepalingen

1.1 Toepasselijkheid

De navolgende bepalingen zijn door Reisorganisatie Fontana zelf vastgesteld en gelden in aanvulling op de ANVR Reizigersvoorwaarden. Behoudens de in de Reizigersvoorwaarden zelf toegestane afwijkingen kunnen deze eigen bepalingen geen afbreuk doen aan de ANVR Reizigersvoorwaarden.

Onze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle reizen die worden aangeboden door Reisorganisatie Fontana B.V. (hierna: Fontana), statutair gevestigd te Arnhem en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 9074909.

Indien uw reis één of meer vluchten bevat, zijn op die vlucht(en) de algemene vervoersvoorwaarden van de luchtvaartmaatschappij(en) die de vlucht(en) uitvoert/uitvoeren van toepassing. Deze voorwaarden zijn bij de betreffende maatschappij op te vragen of via <https://www.anvr.nl>

1.2 Begrippen

1.2.1 Pakketreizen

De combinatie van reisdiensten die u door ons wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302. Wij zijn ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis. Wij beschikken ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer in de pakketreis is inbegrepen, te repatriëren in geval wij insolvent worden. Meer informatie over basisrechten op basis van Richtlijn (EU) 2015/2302.

1.2.2 Boeker

Onder 'boeker' wordt verstaan de persoon die de reisovereenkomst sluit.

1.2.3 Reiziger

Onder 'reiziger' wordt verstaan iedere persoon voor wie een reis is geboekt.

1.2.4 Kantooruren

Onder kantooruren wordt verstaan: maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.30 uur.

2. Zekerheden

Fontana is aangesloten bij de ANVR (nr. 05421), Stichting Garantiefonds Reisgelden (nr. 1151) en het Calamiteitenfonds. Tevens is Fontana IATA (International Air Transport Association) gecertificeerd (nr. 572.19676). Hieronder leest u meer over deze lidmaatschappen en certificeringen en wat zij voor u als reiziger betekenen.

2.1 ANVR

Reisorganisatie Fontana B.V. (KvK 9074909) 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 voor pakketreizen die van toepassing zijn op alle aanbiedingen op deze website tenzij uitdrukkelijk wordt aangegeven dat dit niet het geval is.

Klik hier voor het lezen en opslaan van de ANVR-Reizigersvoorwaarden en overige belangrijke informatie.

Op het boekingsformulier moet 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, te weten de ANVR-Reisvoorwaarden voor pakketreizen.

- ANVR-Reisvoorwaarden (PDF)

- [ANVR-brochure \(PDF\)](#)

2.2 Stichting Garantiefonds Reisgelden

Reisorganisatie Fontana B.V. (KvK 9074909) is aangesloten bij SGR. U kunt dit controleren via <https://www.sgr.nl/reiziger/aangesloten-reisondernemingen/>.

Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling (<https://www.sgr.nl/reisorganisaties/garantieregeling/>) vallen 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. Voor zover de overeenkomst mede het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt zorggedragen voor de terugreis.

Eigen bijdrage aan SGR

Sinds 1 februari 2021 wordt er voor elke reis die geboekt is bij een bij SGR aangesloten reisorganisatie € 5 per persoon per boeking afgedragen. Hiermee is het mogelijk dat u onbezorgd op reis kunt blijven gaan.

2.3 Stichting Calamiteitenfonds Reizen

Reisorganisatie Fontana B.V. (KvK 9074909) is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen.

De garantie van het Calamiteitenfonds houdt in dat u als reiziger die deelneemt aan een reis waarop de garantie van toepassing is:

- (een deel van) uw reissom terugkrijgt indien wij de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig kunnen uitvoeren;
- de noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt indien wij als gevolg van een calamiteit de reis moeten aanpassen of indien wij u vervroegd moeten repatriëren.

Onder calamiteit wordt verstaan een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis.

3. Reservering en reisovereenkomst

3.1 Totstandkoming

Reserveringen kunnen telefonisch, per e-mail of via de website worden gemaakt en zijn altijd op aanvraag. De reisovereenkomst komt tot stand nadat Fontana de reservering schriftelijk heeft bevestigd.

3.2 Persoonsgegevens

De boeker is verantwoordelijk voor het correct doorgeven van de persoonsgegevens van alle reizigers, waaronder de eerste voornaam, eerste achternaam en geboortedatum zoals vermeld in het paspoort of op de identiteitskaart.

Na ontvangst van de boekingsbevestiging dient de boeker deze gegevens direct te controleren. Eventuele onjuistheden dienen nog dezelfde dag schriftelijk aan Fontana te worden gemeld.

De naam in het vliegticket dient overeen te komen met de naam in het paspoort. Indien blijkt dat de naam in beide documenten niet met elkaar overeenstemt, heeft de luchtvaartmaatschappij het recht u te weigeren of kosten in rekening te brengen. In sommige gevallen moet een nieuw ticket worden uitgegeven. Wij zijn niet aansprakelijk voor kosten die hieruit voortvloeien.

Bij het maken van uw reservering wordt om uw mobiele telefoonnummer gevraagd. In geval van calamiteiten kunnen wij u dan snel bereiken. Indien wij u in een dergelijk geval niet kunnen bereiken, omdat u geen mobiel nummer hebt verstrekt, dit onjuist is of indien uw telefoon uit staat, komt dit geheel voor eigen risico.

3.3 Gezondheid

Fontana adviseert reizigers vóór boeking medisch advies in te winnen bij de huisarts of medisch specialist om mogelijke contra-indicaties voor deelname aan een gezondheidsprogramma uit te sluiten.

De behandelend arts op de bestemming stelt, na het medisch consult (indien dit onderdeel uitmaakt van het geboekte programma), het definitieve behandelprogramma vast. Indien dit medisch noodzakelijk is, kan de

behandelend arts behandelingen wijzigen, vervangen of laten vervallen. De arts is eindverantwoordelijk voor de medische inhoud van het behandelprogramma. Zijn of haar medische beoordeling is bindend.

Indien u bepaalde geneesmiddelen regelmatig gebruikt, neem dan een voldoende voorraad mee. Gebruikt u opium houdende medicijnen, dan dient u een in het Engels gestelde doktersverklaring bij te hebben. Informeer bij uw huisarts voor meer details.

3.4 Zelfredzaamheid

Fontana gaat ervan uit dat reizigers zelfstandig kunnen reizen. Reizigers die afhankelijk zijn van structurele persoonlijke ondersteuning dienen met een eigen begeleider te reizen.

Twijfelt u of een reis geschikt is voor uw persoonlijke situatie, neem dan vóór boeking contact op met Fontana. Wij adviseren u graag over de mogelijkheden.

3.5 Preferenties en essenties

Aan preferenties (zoals een bepaald kamernummer, de aanwezigheid van een balkon etc), die bij boeking kenbaar worden gemaakt, zullen wij zo veel mogelijk voldoen. Of dat lukt is vaak afhankelijk van de uiteindelijke dienstverlener, zoals de hotelier. Aan een preferentie kunnen echter geen rechten worden ontleend.

Is een wens zo essentieel dat een reisovereenkomst alleen zal worden gesloten indien vaststaat dat aan deze wens wordt voldaan, dan is er sprake van een essentie. Een essentie kan alleen aangevraagd worden op basis van medische gronden. Indien de essentie wordt bevestigd, dan wordt dit op uw factuur vermeld.

3.6 Vertrouwelijkheid

Alle door de boeker of reiziger verstrekte persoonsgegevens en overige informatie worden door Fontana met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid behandeld, overeenkomstig de geldende privacywetgeving. Voor meer informatie verwijzen wij naar de [privacyverklaring](#) op onze website.

4. Gepubliceerde prijzen

4.1 Prijzen

De meest actuele prijzen zijn vermeld op onze website. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van beschikbaarheid op het moment van reserveren. Tenzij anders vermeld zijn de gepubliceerde prijzen inclusief de wettelijk verschuldigde btw.

4.2 Reserveringskosten

Per boeking berekenen wij € 35 (bij vlieguren) of € 45 (bij eigen vervoer) reserveringskosten. Bij annulering van de reis komen reserveringskosten niet voor restitutie in aanmerking.

4.3 Prijswijzigingen

Fontana behoudt zich het recht voor, conform de ANVR-Reisvoorwaarden en de aanvullende algemene voorwaarden van Fontana, de reissom te wijzigen indien wijzigingen in de vervoerskosten, verschuldigde belastingen/heffingen of wisselkoersen hiertoe aanleiding geven.

4.4 Kennelijke fouten

Fontana behoudt zich het recht voor om de in ons aanbod vermelde tarieven, informatie etc. met of zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen. Kennelijke fouten en vergissingen binden ons niet, noch is Fontana verantwoordelijk voor de gevolgen die hieruit kunnen voortvloeien.

5. Betaling

5.1 Aanbetaling

Na ontvangst van de boekingsbevestiging is binnen 1 week een aanbetaling verschuldigd van € 700 per persoon voor vlieguren en € 500 per persoon voor reizen met eigen vervoer vermeerderd met eventuele vluchttoeslagen en de premie van een via Fontana afgesloten annuleringsverzekering.

5.2 Restantbetaling

Het restant van de reissom dient uiterlijk 6 weken vóór vertrek door Fontana te zijn ontvangen. Bij reserveringen binnen 6 weken vóór vertrek is de volledige reissom direct verschuldigd.

5.3 Niet-tijdige betaling

Indien de verschuldigde bedragen niet tijdig worden voldaan is de reiziger in verzuim. Dit kan leiden tot annulering, waarbij de annuleringskosten volledig aan de reiziger in rekening worden gebracht. In dat geval zijn de annuleringsvoorwaarden van Fontana van toepassing.

5.4 Reisbescheiden

Na volledige betaling van de reissom worden de reisbescheiden, tenzij anders vermeld, circa 10 dagen vóór vertrek verstrekt. Wij raden u aan uw reisbescheiden altijd na ontvangst op juistheid te controleren. Indien daar onjuistheden in staan, dient u dit direct aan ons te melden.

6. Reisdocumenten

De boeker is er zelf verantwoordelijk voor dat alle reizigers beschikken over geldige reisdocumenten, zoals een paspoort, identiteitskaart, eventueel vereist visum of andere documenten die voor de reis noodzakelijk zijn.

Alle kosten die voortvloeien uit het ontbreken, niet tijdig verkrijgen of niet voldoen aan de geldende toelatingseisen van het land van bestemming zijn voor rekening van de boeker en/of reiziger.

7. Reis- en annuleringsverzekeringen

Een reis is iets om naar uit te kijken. Toch kan er altijd iets onverwachts gebeuren, vóór vertrek of tijdens uw vakantie. Denk aan ziekte, een ongeval, verlies van bagage of een situatie waardoor u uw reis moet annuleren of eerder moet afbreken. Met een goede verzekering voorkomt u dat zo'n onverwachte gebeurtenis ook nog leidt tot hoge kosten.

Bij Fontana is een dekkende reisverzekering (geneeskundige kosten incl. repatriëring, ongevallen en bagagedekking) verplicht, zodat we u in geval van nood goede assistentie kunnen verlenen. Mocht u al elders verzekerd zijn, let dan goed op of de dekking afdoende is en geef ons bij boeking de gegevens van uw verzekering door, zodat wij indien nodig kunnen bemiddelen in geval van nood.

De via Fontana afgesloten verzekeringen worden ondergebracht bij De Europeesche Verzekeringen (a.s.r.). Fontana is in dit geval slechts bemiddelaar tussen de reiziger en de verzekeraar en is geen partij bij de verzekeringsovereenkomst. Op deze verzekeringen zijn uitsluitend de polisvoorwaarden van de betreffende verzekeraar van toepassing. Meer informatie vindt u op onze pagina over [reis- en annuleringsverzekeringen](#).

8. Wijzigingen door de boeker

Tot vier weken vóór vertrek kan de vertrekdatum, voor zover mogelijk, worden gewijzigd. Hiervoor wordt € 75 wijzigingskosten per factuur in rekening gebracht, vermeerderd met eventuele kosten die door leveranciers worden berekend.

8.1 Wijzigen van reisdata

Indien het vliegticket reeds is uitgegeven, gelden daarnaast de voorwaarden van de betreffende luchtvaartmaatschappij. Eventuele extra kosten die hierdoor ontstaan zijn voor rekening van de boeker.

8.2 Wijzigen van onderdelen

Wijzigingen van andere onderdelen van de reis, zoals verzorging, kamertype, behandeling of andere reiscomponenten, worden – voor zover mogelijk – uitgevoerd tegen € 20 wijzigingskosten per factuur, vermeerderd met eventuele kosten van leveranciers.

Binnen vier weken vóór vertrek kunnen wijzigingen uitsluitend worden uitgevoerd indien dit nog mogelijk is. Alle hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de boeker

9. Annuleringen door de boeker

Een annulering dient altijd schriftelijk aan Fontana te worden doorgegeven. Annuleringen die worden ontvangen buiten kantooruren, in het weekend of op een erkende feestdag, worden verwerkt op de eerstvolgende werkdag.

In artikel 9, lid 2, van de ANVR-reisvoorwaarden staat beschreven dat een reisorganisatie kan afwijken van de standaard annuleringskosten. Fontana hanteert onderstaande annuleringsvoorwaarden.

Naast de reserveringskosten, bijdrage SGR en de premie, poliskosten en assurantiebelasting van de annuleringsverzekering (indien bij Fontana afgesloten), zijn de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- bij annulering tot de 42ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbataling
- bij annulering vanaf de 42ste dag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom
- bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de 14e dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom
- bij annulering vanaf de 14e dag (inclusief) tot en met de vertrekdag of later: 100% van de reissom

Zodra de reis is aangevangen bestaat geen recht op restitutie van niet gebruikte reisonderdelen, waaronder vluchten, transfers, accommodaties, verzorging, behandelingen of andere onderdelen van het geboekte arrangement, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.

Bij enkele reizen zijn afwijkende annuleringskosten van toepassing die wij vermelden op de schriftelijke bevestiging, tevens uw factuur.

10. Herroeping door Fontana bij groepsreizen

Fontana heeft het recht de reisovereenkomst van een groepsreis op te zeggen indien het vereiste minimumaantal deelnemers niet is bereikt. Deze opzegging vindt uiterlijk twintig dagen vóór de geplande vertrekdatum plaats, tenzij op de boekingsbevestiging een andere termijn is vermeld. Indien Fontana de groepsreis wegens onvoldoende deelname annuleert, worden reeds betaalde bedragen binnen 14 dagen aan de boeker terugbetaald.

11. Aansprakelijkheid

11.1 Algemeen

Fontana is aansprakelijk voor de uitvoering van de reisovereenkomst overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, de ANVR-Reizigersvoorwaarden en deze algemene voorwaarden.

11.2 Uitsluiting van aansprakelijkheid

Fontana is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van: handelingen of nalatigheden van de reiziger, omstandigheden die niet aan Fontana of haar dienstverleners kunnen worden toegerekend, overmacht, handelingen of nalatigheden van derden die niet bij de uitvoering van de reisovereenkomst zijn betrokken.

11.2.1 Excursies

Lokaal te boeken excursies worden buiten de invloedssfeer van Fontana aangeboden die alleen bemiddelt uit serviceoverwegingen. Plaatselijke agenten of lokale organisaties waar excursies geboekt worden zijn aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering. De lokale excursies zijn altijd onder voorbehoud van voldoende deelname, en afhankelijk van condities en seizoensinvloeden uitvoerbaar.

11.2.2 Vluchten

Helaas worden (lucht)reizigers steeds meer geconfronteerd met wijzigingen en vertragingen. Deze ontstaan door het drukke lucht- en wegverkeer, stakingen en/of stiptheidsacties, extra veiligheidscontroles,

weersomstandigheden, technische redenen, te laat gearriveerde medepassagiers, etc. Wij kunnen hiervoor geen aansprakelijkheid aanvaarden, noch voor het missen van aansluitend vervoer, parkeerkosten, persoonlijke omstandigheden zoals schade in de werksfeer etc. Deze gemaakte kosten zijn voor eigen rekening. Bij het in ontvangst nemen van de (vlieg)tickets accepteert u de condities van vervoer waaronder de (luchtvaart)maatschappij de reizen uitvoert.

11.3 Verantwoordelijkheid van de reiziger

De reiziger blijft zelf verantwoordelijk voor het opvolgen van medische adviezen, het verstrekken van de juiste relevante informatie, het beschikken over geldige reisdocumenten en het afsluiten van de verplichte reisverzekering.

12. Klachten

12.1 Melding van klachten tijdens de reis

Fontana besteedt de grootst mogelijke zorg aan de voorbereiding en uitvoering van haar reizen. Mocht zich tijdens de reis onverhoopt een probleem voordoen, dan dient de reiziger dit dezelfde dag te melden bij de directie van het sparesort of bij de Fontana-begeleider, indien deze op de bestemming aanwezig is.

Indien het probleem ter plaatse niet naar tevredenheid wordt opgelost binnen één dag, dient de reiziger direct telefonisch (telefoonnummer 0031 26 442 5847 beschikbaar 24 uur per dag, 7 dagen per week) of per e-mail (info@fontana-travel.nl) contact op te nemen met het Fontana kantoor te Velp.

Klachten die tijdens het verblijf redelijkerwijs dezelfde dag hadden kunnen worden gemeld, maar pas later of na afloop van de reis aan het Fontana kantoor worden voorgelegd, kunnen niet meer naar behoren worden onderzocht of opgelost. Hierdoor kan het recht op een passende oplossing of genoegdoening komen te vervallen daar wij dan niet op tijd in de gelegenheid zijn gesteld een oplossing te bieden.

12.2 Schriftelijke klachten

Klachten over een door Fontana gemaakte reservering dienen binnen twee maanden nadat de reiziger hiervan kennis heeft genomen schriftelijk bij Fontana te worden ingediend. Fontana zal de klacht binnen één maand na ontvangst inhoudelijk beantwoorden.

13. Geschillen

Op de reisovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde Geschillencommissie Reizen of de bevoegde rechter, overeenkomstig de toepasselijke ANVR-Reizigersvoorwaarden.

14. Verantwoord toerisme

Fontana stimuleert verantwoord reizen en verwacht van haar reizigers respect voor de natuur, het milieu, de lokale bevolking, cultuur en gebruiken van het land van bestemming. Wij verzoeken onze reizigers zorgvuldig om te gaan met water, energie en andere natuurlijke hulpbronnen en de huisregels van het sparesort te respecteren.

15. Bestrijding seksuele uitbuiting van kinderen

Wij steunen actief de ANVR en Defence for Children – ECPAT in de bestrijding van kinderausbeutung in vakantiegebieden. Wij nodigen u uit met ons alert te zijn en vermoedens van kinderausbeutung te melden op dontlookaway.nl, ook als dit gebeurt is in het buitenland! Meer informatie over het bestrijden van kinderausbeutung is bij de reisleiding beschikbaar.