

Belangrijke reisinformatie

U gaat binnenkort op reis met Flow Travel. Lees deze informatie goed door.

VOOR VERTREK	2
CONTROLEER UW GEGEVENS	2
REISDOCUMENTEN EN VISA	2
REISBESCHIEDEN – VLIETICKETS – ACCOMMODATIEVOUCHER - SHUTTLEVOUCHER	2
DE VLUCHT	2
LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJ	2
INLOGGEN LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJ	3
CONTROLEER UW VLUCHT	3
VERPLICHT INCHECKEN	3
RUIMBAGAGE INBEGREPEN OF NIET	3
LET OP REGELS HANDBAGAGE	3
OPTIJD OP DE LUCHTHAVEN	3
ZOEKGERAAKTE OF BESCHADIGDE BAGAGE	3
VERVOER EN VERBLIJF	4
VERVOER NAAR EN VAN DE ACCOMMODATIE	4
TIJDSTIP IN- EN UITCHECKEN HOTEL EN APPARTEMENT	4
INCHECKEN APPARTEMENT IN DE AVOND OF IN HET WEEKEND	4
(BRAND)VEILIGHEID	4
BORG SOM - EINDSCHOONMAAK – TOESLAG HANDDOEKEN EN BEDDENGOED IN APPARTEMENT EN VAKANTIEHUISJE	5
SCHOONMAAK	5
AIRCONDITIONING EN VERWARMING	5
KLUISJE	5
KOSTEN INBEGREPEN/NIET INBEGREPEN	5
ECOTAX EN/OF TOERISTENBELASTING	5
VERZORGING	6
KAMERTYPES EN BABY/PEUTERBEDJE	6
REISLEIDING EN SERVICE OP DE BESTEMMING	6
KLACHTEN	7
FLOW TRAVEL CONTACTGEGEVENS	7



Voor vertrek

Controleer uw gegevens

De naam, voornaam (geen roepnaam), geboortedatum en nationaliteit zoals deze bij het boeken zijn opgegeven moeten hetzelfde zijn als de gegevens die in uw (geldige) reisdocument staan. Controleer deze en de andere gegevens op de factuur. Indien hier onjuistheden in voorkomen neem dan direct contact met ons op. Eventuele wijzigingskosten worden altijd doorbelast.

Reisdocumenten en visa

Het is verboden om met een verlopen paspoort of identiteitskaart te reizen. U moet daarom altijd een geldig reisdocument hebben. U bent zelf aansprakelijk voor de juiste reisdocumenten. Voor sommige landen moet het reisdocument nog een aantal maanden geldig zijn na terugkomst in Nederland of is een visum noodzakelijk. Voor de meest actuele informatie over visa en reisdocumenten raadpleeg altijd de website van **CIBTvisas**. Deze organisatie kan ook helpen bij het aanvragen van een visum. Reist u met minderjarige kinderen dan kunnen er aanvullende eisen zijn.

Reisbescheiden – vliegtickets – accommodatievoucher - shuttlevoucher

U ontvangt geen traditionele vliegtickets of accommodatievoucher. De boekingsbevestiging is uw persoonlijke "**Flow Travel Reisplan**". De informatie op uw **Flow Travel Reisplan** vervangt zowel de vliegtickets als het accommodatievoucher. Bewaar het **Flow Travel Reisplan** dus goed en neem dit als print of digitaal mee naar de luchthavens en naar de accommodatie. Als de reis inclusief shuttle-transfer is of als u vervoer van en naar de luchthaven geboekt heeft dan ontvangt u, per mail, **wel** een aparte vervoersvoucher. Volg de instructies op de vervoersvoucher op. Bewaar de voucher zorgvuldig en toon deze als daarom gevraagd wordt.

De vlucht

Luchtvaartmaatschappij

Via onze **gebruikerspagina** op **Flowtravel.nl** vindt u onder de button 'Vluchtinformatie' de websites van de luchtvaartmaatschappijen met wie wij samenwerken. Wij adviseren u de informatie van uw luchtvaartmaatschappij door te lezen. Op uw **Flow Travel Reisplan** staat onder het kopje **VERVOER** uw ticketnummer van de luchtvaartmaatschappij. Onder dit nummer staan bij de luchtvaartmaatschappij uw vluchten gereserveerd. Met dit ticketnummer kunt u op de website van uw luchtvaartmaatschappij uw gegevens controleren, online inchecken en bagage bijboeken.



Inloggen luchtvaartmaatschappij

Bij bepaalde luchtvaartmaatschappijen moet u bij het inloggen op de website van de luchtvaartmaatschappij ook een emailadres opgeven. Dit emailadres is **niet** uw persoonlijk emailadres. Als er om een emailadres gevraagd wordt gebruik dan altijd het volgende emailadres: dynamic@floowtravel.com Verder moet u het ticketnummer dat op uw **Floow Dynamic Reisplan** staat ingeven. U vindt dit ticketnummer onder het kopje **VERVOER**.

Controleer uw vlucht

U moet u uw vluchtgegevens controleren op de website van de uw luchtvaartmaatschappij. Dit kunt u doen via het ticketnummer dat op het **Floow Travel Reisplan** staat. U vindt dit ticketnummer onder het kopje **VERVOER**. Hou er rekening mee dat de vluchttijden tot de dag van vertrek nog kunnen wijzigen. Controleer daarom altijd 24 uur voor de vluchtdag (zowel bij vertrek naar uw bestemming als voor de thuisreis) de tijden op de website van de luchthaven.

Verplicht Inchecken

Bij Ryanair, Easyjet en Wizzair is het verplicht om vooraf online in te checken. Online inchecken is kosteloos. Inchecken op de luchthaven is mogelijk bij deze luchtvaartmaatschappijen maar hiervoor worden hoge kosten berekend. Omdat de regels van deze en andere luchtvaartmaatschappijen tussentijds kunnen wijzigen raden wij u aan om voorafgaand aan uw reis op de website van uw luchtvaartmaatschappij de regels na te lezen en hierop te handelen. U vindt de website van uw luchtvaartmaatschappij via onze [gebruikerspagina](#).

Ruimbagage inbegrepen of niet

Op uw **Floow Travel Reisplan** staat aangegeven of u ruimbagage heeft. Als er niet staat aangegeven dat u ruimbagage heeft dan kun u dit zelf bijboeken via de website van uw [luchtvaartmaatschappij](#). Hieraan zijn extra kosten verbonden. Deze kosten rekent u direct af met de luchtvaartmaatschappij. Vooraf online bagage bijboeken is altijd goedkoper dan dit pas op de luchthaven te doen.

Let op regels handbagage

De regels voor cabinebagage verschillen per luchtvaartmaatschappij. Voorkom teleurstelling en controleer vooraf bij uw [luchtvaartmaatschappij](#) wat de regels zijn.

Optijd op de luchthaven

Wij adviseren u om 2-3 uur voor vertrek op de luchthaven te zijn. Dit vanwege veiligheidsmaatregelen en (lange) wachttijden bij de incheckbalie of bij de paspoortcontrole.

Zoekgeraakte of beschadigde bagage

Verlies of beschadiging van uw bagage moet direct en **voor** het verlaten van de douane aan de luchtvaartmaatschappij worden gemeld. U ontvangt van de luchtvaartmaatschappij of de afhandelaar van de luchtvaartmaatschappij een schriftelijke bevestiging (Property Irregularity Report). Verloren bagage of schademeldingen kunnen helaas lang duren. Heeft u een reisverzekering neem dan contact op met de verzekeraar. Bij verschillende verzekeringen is er een vergoeding of een mogelijkheid tot het vergoeden van de eerste noodzakelijke aankopen.



Vervoer en verblijf

Vervoer naar en van de accommodatie

Bij een deel van onze strandbestemmingen is het vervoer naar de accommodatie en bij vertrek weer naar de luchthaven inclusief. Indien het vervoer inclusief is dan staat dit vermeld op uw **Floow Travel Reisplan**. Voor vertrek ontvangt u een aparte mail met daarin de voucher voor de shuttle. Bij aankomst dient u zich te melden bij het contactpunt dat vermeld staat op de voucher. 1 dag voor vertrek stuurt de vervoerder uw ophaaltijd per fax of mail naar de accommodatie. Vraag hiernaar bij de receptie van uw accommodatie. Daarnaast kun u ook via de website zoals vermeld op de vervoersvoucher uw ophaaltijd nakijken. Deze en andere instructies staan vermeld op de vervoersvoucher. Bewaar de voucher zorgvuldig en toon deze als daarom gevraagd wordt.

De reistijd van de shuttle is afhankelijk van het aantal uitstappende passagiers en de ligging van de accommodatie. Het is niet altijd mogelijk (verkeerssituatie/licging) u direct voor de deur van uw accommodatie af te zetten. In dat geval zult u een stukje met de bagage moeten lopen. De shuttle heeft een frequentie van eenmaal per uur. Door drukte op de weg kan dit soms iets uitlopen.

Accommodatie inchecken

Met het reserveringsnummer, dat op uw **Floow Travel Reisplan** onder het kopje **VERBLIJF** staat, kunt u inchecken bij uw accommodatie. De accommodatiehouder zal bij het inchecken om uw paspoort vragen. Zij moeten namelijk hun gasten identificeren en registreren. Indien de accommodatiehouder een kopie van uw paspoort nodig heeft dan raden wij u aan om uw BSN nummer en uw foto op deze kopie onleesbaar te maken. Schrijf tevens op de kopie de datum en waarvoor deze kopie gemaakt is. Dit om identiteitsfraude te voorkomen.

Tijdstip In- en uitchecken hotel en appartement

Hotelkamers kunt u tussen 13.00 en 15.00 uur betrekken. De kamer moet u over het algemeen voor 12.00 uur verlaten op de dag van vertrek. Appartementen kunt u, in verband met de schoonmaak, over het algemeen pas in gebruik nemen vanaf 16.00 uur. Op de dag van vertrek moet u het appartement meestal voor 10.00 uur verlaten.

Inchecken appartement in de avond of in het weekend

Als u buiten kantoortijden of in het weekend aankomt in uw appartement dan is er in sommige gevallen sprake van een sleuteladres. U moet de sleutel dan op een ander adres ophalen. Neem voorafgaand aan uw vakantie contact op met Floow Travel. Het serviceteam van Floow Travel informeert u over het adres waar u de sleutel kunt ophalen. Omdat u door de shuttleservice afgezet wordt bij uw accommodatie en niet bij het sleuteladres is het sterk aan te raden om vooraf te bedenken dan wel uit te zoeken hoe u het adres voor de sleutel het eenvoudigste kunt bereiken.

(Brand)veiligheid

Het is belangrijk te weten en te realiseren dat de veiligheidsnormen in het buitenland lager kunnen liggen dan in Nederland. Wij dringen er in onze gesprekken met hotels en verhuurders op aan om aan de Nederlandse normen te voldoen. Echter op de uitvoering hiervan en het toezien hierop kunnen wij geen invloed uitoefenen omdat wij volledig afhankelijk zijn van de lokale wetten en normen die van toepassing zijn. Maak uzelf altijd bekend met de veiligheidsregels en vluchtroutes van de accommodatie waar u verblijft.



Borgsom - eindschoonmaak – toeslag handdoeken en beddengoed in appartement en vakantiehuisje

In veel landen is een borgsom gebruikelijk. De hoogte van de borgsom is afhankelijk van het type appartement of vakantiehuisje. Bij jongeren komt het voor dat er een hogere borgsom betaald moet worden of dat de borg tijdens het verblijf verhoogd wordt. Als u weigert de borg of de tussentijdse borgverhoging te betalen dan kan dit leiden tot een gedwongen vertrek uit de accommodatie. De borg geldt als garantie voor eventuele schade aan de accommodatie of de inhoud hiervan. De borg krijgt u weer terug na controle van uw accommodatie. De afhandeling van de borg is een zaak tussen u en de accommodatieverschaffer. De eindschoonmaak is niet altijd inbegrepen. Hier kunnen ter plaatse dus extra kosten voor berekend worden. Voor beddengoed en handdoeken kan lokaal een kleine toeslag per persoon per dag in rekening gebracht worden.

Schoonmaak

Bij hotels wordt er over het algemeen dagelijks schoongemaakt. In 2* en 3* hotels kan de frequentie lager liggen. Bij appartementen wordt over het algemeen 1 a 2 keer per week schoongemaakt. De normen op het gebied van schoonmaak kunnen in het buitenland anders zijn dan u gewend bent in Nederland. Afhankelijk van de geboekte accommodatie wordt het bedlinnen 1 tot 2 keer per week verschoond. Als het bedlinnen maar één keer per week verschoond wordt, gebeurt dit aan het einde van een week. Als u dus één week in uw accommodatie verblijft, wordt het bedlinnen gedurende de week niet verschoond. In de 2* en 3* hotels en in de appartementen wordt over het algemeen 1 keer per week het bedlinnen verschoond. Handdoeken worden meestal twee- tot driemaal per week verschoond.

Airconditioning en verwarming

Airconditioning en verwarming worden vaak centraal geregeld. Dit geldt voor zowel de hoogte van de temperatuur als voor de tijden dat deze aan staan. Zowel airconditioning als verwarming zijn in deze situaties vaak maar een paar maanden per jaar in werking. Bij appartementen en kleinere hotels is de airconditioning vaak tegen betaling.

Kluisje

Wij raden u sterk aan om een kluisje te nemen en daar uw waardevolle spullen in op te bergen. Kluisjes zijn vaak tegen betaling.

Kosten inbegrepen/niet inbegrepen

Niet alle kosten zijn standaard inbegrepen. Het kan voorkomen dat er betaald moet worden voor het gebruik van ligstoelen/-bedden of bijbehorende matrasjes, parasols, kluisjes, Wi-Fi, televisie, babybedjes, shuttleservice, (water)sporten, sauna etc. Airconditioning is behalve bij appartementen en hotels van de lagere categorie meestal inbegrepen.

Ecotax en/of toeristenbelasting

Het kan voorkomen dat u ter plaatse toeristenbelasting en/of ecotax moet betalen. Deze belasting betaald u aan uw accommodatie en maakt geen onderdeel uit van de reisovereenkomst.



Verzorging

De maaltijden op uw vakantieadres zijn anders van smaak en samenstelling dan in Nederland. Bij half pension zijn het ontbijt en het diner inbegrepen. Bij vol pension is ook de lunch inbegrepen. Als er weinig gasten in het hotel zijn kan het voorkomen dat er een keuzemenu geserveerd wordt in plaats van de gebruikelijke buffetmaaltijden. Als u een hotel met een All Inclusive formule geboekt heeft dan zijn maaltijden, snacks, lokale alcoholische en non alcoholische dranken bij de prijs inbegrepen. De formule geldt

vaak tot 23.00 uur. Voor en na dit tijdstip moet u voor uw consumpties betalen. Bij een verblijf met Ultra All Inclusive zijn buiten de maaltijden en snacks de drankjes 24 uur per dag verkrijgbaar. Bij de All Inclusive en Ultra All Inclusive formules ontvangt u het definitieve concept bij aankomst in het hotel. Een eventuele gemiste verzorging door een late aankomst of een vroeg vertrek wordt niet gerestitueerd.

Kamertypes en baby/peuterbedje

1-Persoonskamer: Deze kamer is vaak iets minder van kwaliteit qua grootte, ligging en/of faciliteiten dan een 2-persoonskamer. Dit is helaas een internationaal gegeven.

2/3/4-Persoonskamers: Is er één kamer met drie of vier personen geboekt, dan verblijft u veelal in een 2-persoonskamer waarin een extra bed (opklapbed, bedbank of bijzetbed) is geplaatst. Houdt u er rekening mee dat het comfort van een extra bed veelal minder is dan van de overige bedden. De loop- en leefruimte wordt hierdoor beperkt. Om computertechnische redenen kan er een 3- of 4-persoonskamer op uw voucher staan, terwijl u met 2 personen heeft gereserveerd, dan zult u ter plaatse toch een 2-persoonskamer krijgen

Familiekamers: Deze kan bestaan uit 2 aparte kamers met één ingang, twee naast elkaar gelegen kamers met een tussendeur, één grote ruimte of uit een duplexkamer. De bedden vanaf het derde bed kunnen van mindere kwaliteit zijn zoals bedbanken, bijzetbedden of stapelbedden.

Voordeel/economy/promo kamer: Deze kamers zijn over het algemeen gelijk aan de overige kamers, echter de ligging, inrichting en grootte kan afwijken. Tevens kunnen de kamers zonder balkon/terras zijn, zich bevinden in een annex gebouw of het uitzicht kan minder zijn.

Studio/eenkamerappartement: bestaat uit een woon/slaapgedeelte met beperkt ingerichte kitchenette en aparte badkamer.

2-kamerappartement: bestaat uit een woon/slaapkamer (veelal met bedbanken), een slaapkamer, beperkt ingerichte open keuken/kitchenette en een badkamer.

3-kamerappartement: heeft een extra slaapkamer en is verder gelijk aan een 2-kamerappartement.

Babybedjes of peuterbedjes: zijn op de meeste zuidelijke bestemmingen niet van dezelfde kwaliteit als in Nederland. Het is ook van de individuele accommodatie afhankelijk of zij de aanvraag voor een babybedje als preferentie zien of dat zij hiervoor ter plaatse een bijbetaling vragen.

Reisleiding en service op de bestemming

De reizen van Floop Travel zijn individueel en bestaan uit losse segmenten die op uw verzoek zijn samengevoegd tot een pakket. Hierdoor kunnen wij u een zeer groot aantal bestemmingen aanbieden. Omdat de reizen individueel zijn is er geen reisleiding op uw bestemming en vindt er bijvoorbeeld geen verzameltransfer plaats. Als u tegen een probleem aanloopt met betrekking tot de uitvoering van de reis (vlucht, shuttle, accommodatie) meld dit dan direct aan ons per telefoon op (+31 070-711 20 29) of mail ons via (info@flooptravel.com). Wij staan 24 uur per dag voor u klaar.





Klachten

Natuurlijk doen wij er alles aan om te zorgen dat u geniet van een heerlijk verblijf op uw bestemming. Als echter toch niet alles naar wens loopt dan vragen wij u om voor kleine vakantieproblemen in uw accommodatie in eerste instantie de receptie van uw accommodatie te benaderen. Komt u er met uw accommodatie niet snel genoeg uit neem dan onmiddellijk contact op met Floop Travel op (+31 070-711 20 29) of mail ons via info@flooptravel.com. Wij helpen u graag. Wilt u na de reis alsnog een klacht indienen dan kan dit binnen 2 maanden na thuiskomst via uw boekingskantoor of via clientservice@flooptravel.com. Heeft u uw klacht niet tijdens de reis aan ons gemeld dan kunnen wij de klacht in de meeste gevallen na de reis niet meer in behandeling nemen.

Floop Travel contactgegevens

Floop Travel BV
Tel: 070 - 711 20 29
info@flooptravel.com
www.flooptravel.nl

