

ONZE WERKWIJZE IN HET KORT

In dit document leggen wij u puntsgewijs uit hoe wij te werk gaan bij het arrangeren van uw (rond)reis naar Sri Lanka. Het geeft antwoord op vragen die u zou kunnen hebben bij het boeken van een (rond)reis bij ons.

Communicatie/Informatie

wij werken voornamelijk en bij voorkeur via mail/internet, wanneer dit niet mogelijk is, per telefoon.

-wanneer u na het ontvangen van onze standaard-informatie aangeeft dat u een reis naar Sri Lanka door ons georganiseerd wilt hebben, zullen wij u de volgende vragen stellen:

-of u al dan niet eerder naar Azië gereisd heeft;

-in welke periode uw reis gepland is, het aantal dagen, aantal personen/kamers, event. hoe uw reisgezelschap is samengesteld;

-waar uw interesse naar uitgaat: cultuur, natuur of enig avontuur (safari's, olifantenritten) of een mix daarvan;

- of u zelf speciale wensen heeft t.a.v. het reisprogramma;

-m.b.t. de hotels welke uw keuze is: eenvoudig of wat luxer;

-Vanzelfsprekend kunt u ook kiezen voor onze "standaard 14/15dagse rondreis, een aantrekkelijke aanbieding, doordat onze partner uit onderhandeld/contracten heeft met de deelnemende hotels.

- Wij hebben in ons programma-aanbod ook aantrekkelijke golfarrangementen en een bijzonder VOC/Natuur reis incl. reis door het noorden van Sri Lanka. Wij kunnen ook reizen samenstellen voor speciale gelegenheden zoals voor jubilea of huwelijk. Desgewenst kunnen wij uw reis in Sri Lanka verlengen met een verblijf van enkele dagen op de Malediven;

Het samenstellen van uw reisplan: maatwerk of onze standaard 15 dags rondreis: aan de hand van uw antwoorden stellen wij vrijblijvend een reisplan voor u op. Het reisplan is een gedetailleerde omschrijving per dag van het reisprogramma, incl. de namen van de hotels. Wij kunnen een reis op maat voor u samenstellen of u kiest voor onze speciale aanbieding, de standaard- 15 daagse rondreis.

M.b.t. maatwerk: wanneer het reisplan gereed is zenden wij het u ter inzage, eventueel kunnen er op dat moment door u gewenste wijzigingen in aangebracht worden. Wanneer u geheel tevreden bent over het reisplan zenden wij dit naar onze partner in Colombo die de prijs ervan bepaalt, u krijgt dan vrijblijvend prijsopgave. Wanneer u kiest voor onze speciale aanbieding, de standaard 15- daagse rondreis, krijgt u daarvan ook een reisplan incl. de namen van de hotels, de prijs van deze reis is echter reeds bekend. (zie prijslijst). Vanwege de samenwerking met onze partner in Colombo bieden wij uw reisvoorstel in de engelse taal aan. Mocht dit voor u een onoverkomelijk probleem zijn, laat u het ons tevoren weten, dan zorgen wij voor een nederlandse versie.

De voorbereiding op uw reis: wanneer u bij ons boekt wordt u door ons volledig voorbereid op uw reis. Zo ontvangt u na uw boeking o.m. info over paspoorten, visa, vaccinatie, reisadviezen voor Sri Lanka, voorschriften voor de handbagage op de Europese luchthavens en de details over het betalingsproces. Na uw boeking ontvangt u onze bevestiging daarvan. Bij de boeking dient u uw complete vluchtinformatie aan ons door te geven i.v.m. de transfers. Na uw boeking en aanbetaling (zie verderop bij "financieel gedeelte") worden in Sri Lanka uw chauffeur/gids/auto en de hotels definitief gereserveerd. De adresgegevens van de definitief voor u gereserveerde hotels staan vermeld op de hotellijst, die u kort voor uw vertrek krijgt toegezonden. Daarnaast kunt u ten alle tijden met al uw vragen bij ons terecht.

Het tijdsbestek waar binnen dit gehele proces plaats vindt: normaliter ongeveer 4 weken. Bij voorkeur dient de reis minimaal 4 weken voor vertrek geboekt te zijn zodat men in Sri Lanka gelegenheid heeft alle hotels en chauffeur/gids en auto of busje te reserveren en in te plannen. Wanneer u later boekt kan het zijn dat de hotels van uw keuze niet meer beschikbaar zijn (waarbij dan gelijkwaardige hotels gekozen worden). Zeker geldt dit voor de hoogseizoen periode/de feestdagen in december en januari. Bij voorkeur voor deze periode zo vroeg mogelijk boeken.

Contactpersoon/aanspreekpunt in Sri Lanka:- tijdens de rondreis in Sri Lanka is uw chauffeur/gids uw 1^e aanspreekpunt, hij is regelmatig in contact met de reisleiding. Daarnaast ontvangt u van ons het telefoonnummer van onze contactpersoon ter plaatse, tevens noodnummer voor uw achterblijvers. Goed te weten: u heeft tijdens uw verblijf in Sri Lanka een organisatie achter u staan, die u –indien nodig- alle benodigde assistentie zal geven.

Vliegtickets/aansluiting rondreis op uw vluchtschema: zoals in onze informatie aangegeven dient u zelf uw vliegticket(s) te boeken. Wij kunnen u desgewenst daarbij adviseren. Wij zorgen er voor dat de rondreis naadloos wordt aangesloten op uw vluchtschema.

Het financiële gedeelte: dit is bij ons klantvriendelijk geregeld. Het totale bedrag voor uw reis bestaat uit de reissom pp., de entreebewijzen pp. en de event. door u gekozen hotelsupplementen (zie bij "Hotels") en optionele excursies. Na uw boeking betaalt u van de reissom E 60,- pp aan. Dit bedrag wordt rechtstreeks naar onze partner in Sri Lanka overgemaakt. Het resterende bedrag + de entreebewijzen worden in Sri Lanka verrekend. U ontvangt daarbij uw factuur. Zou u onverhoopt niet af kunnen reizen, dan hoeft u dit bedrag niet te betalen; echter de aanbetaling wordt niet gerestitueerd, i.v.m. het voorbereidend werk dat dan al voor u verricht is. Het moge duidelijk zijn dat u daardoor –afgezien van de aanbetaling- geen enkel risico heeft m.b.t. de financiën. M.b.t. de aansprakelijkheid: onze partner in Colombo is daarvoor- naar Sri Lankaanse normen- verzekerd, echter wij -als belangeloos werkenden- aanvaarden geen verantwoordelijkheid. Echter nimmer kunt en zult u geconfronteerd worden met b.v. faillissementen zoals voorkomt in de reiswereld. Een goede reisverzekering raden wij aan.

Hotels/onderkomen chauffeur/gids: wij werken met goede toeristenklasse/middenklasse hotels of indien gewenst ook luxere hotels. Wij werken niet met guesthouses enerzijds omdat de kwaliteit daarvan nogal uiteenloopt, anderszijds omdat zij geen (gratis) accommodatie bieden aan onze chauffeurs/gidsen. Zoals aangegeven staan de namen van de hotels in uw reisplan vermeld. Bij de maatwerkreizen vermelden wij daarnaast soms ook luxere hotels, waarvan dan later bij de prijsopgave de meerprijs wordt vermeld. (supplement) Zo heeft u de keuze uit beide mogelijkheden/prijzen. De prijzen van uw rondreis zijn gebaseerd op halfpension (ontbijt en diner). Tijdens de rondreis zal de chauffeur/gids u op aantrekkelijke/sfeervolle plekken brengen voor de lunch. De chauffeur/gids heeft gratis eten en slapen in speciaal daarvoor ingerichte ruimten in de door ons aangeboden hotels. Ook voor lunches is daarvoor een eigen plek ingericht bij de restaurants waar de chauffeur/gids u brengt. Hij luncht hier gratis omdat hij gasten meebrengt.

Onze partner in Colombo/Sri Lanka: wij werken al 8 jaar samen met een van de beste reisorganisatie's in Sri Lanka, die ook grote Europese en Nederlandse touroperators onder haar klanten heeft. Zij zijn ingeschreven bij de Nat. Touristboard of Sri Lanka, zijn zeer professioneel, hebben een jarenlange internationale ervaring met het toerisme in Sri Lanka. Beschikken over een groot aantal geselecteerde chauffeurs/gidsen, auto's, minibussen, bussen en hebben een goed contact met de hotels aldaar. Wij hebben een uitstekende ervaring met hen en weten dat zij onze gasten ter plekke assistentie zullen verlenen als dat nodig zou zijn.

Onze werkwijze heeft zichzelf bewezen in de afgelopen jaren. Standaard bij onze werkwijze is dat wij elke reis met veel zorg en aandacht samenstellen, kwaliteit leveren. Belangrijk daarbij is een goede communicatie tussen de client en ons. Na de thuiskomst van onze gasten is er altijd terugkoppeling om te informeren of alles naar wens/verwachting was. Zo houden wij "de vinger aan de pols". Het resultaat daarvan is dat wij uitsluitend tevreden gasten hebben. Wij realiseren ons dat de rol van onze partner in Sri Lanka, die alles ter plekke perfect organiseert en de inzet van onze chauffeurs/gidsen die onze gasten met toewijding begeleiden, daarbij van cruciaal belang zijn.

