

Algemene voorwaarde SIS



Algemene Voorwaarden SIS Vakanties

Artikel 1 – Definities

- **Organisator:** SIS Vakanties, ingeschreven bij KVK: 97763829
- **Deelnemer:** iedere persoon met een beperking die deelneemt aan een activiteit of reis georganiseerd door SIS.
- **Begeleider(s):** door SIS ingezette begeleiders die ondersteuning bieden tijdens activiteiten en reizen.
- **Overeenkomst:** de boekingsovereenkomst tussen Deelnemer (of diens vertegenwoordiger) en SIS, inclusief deze voorwaarden.
- **Reis:** een vakantie, dagtocht of activiteit zoals gepubliceerd door SIS.
- **Wettelijk vertegenwoordiger:** ouder, voogd of curator die rechtsgeldig namens een deelnemer beslissingen neemt.
- **STO Garant:** garantieregeling voor (vooruit)betaalde reissommen.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door SIS aangeboden vakanties, dagjes uit en activiteiten, ongeacht of deelname particulier, via PGB of op andere wijze wordt bekostigd.

Artikel 3 – Aanmelding en totstandkoming overeenkomst

1. Aanmelden kan via het aanmeldformulier of per e-mail.
2. De boeking is bindend zodra SIS deelname schriftelijk bevestigt en de (aan)betaling is voldaan.
3. Aanmeldingen onder curatele zijn alleen geldig na schriftelijke toestemming van de wettelijk vertegenwoordiger.
4. Degene die voor meerdere deelnemers boekt, is hoofdelijk aansprakelijk voor de verplichtingen die daaruit voortvloeien.

Artikel 4 – Informatievoorziening

1. Deelnemers (of hun wettelijk vertegenwoordigers) dienen bij aanmelding volledige en juiste informatie te verstrekken over medische gegevens, zorgbehoeften en gedragskenmerken.
2. Deelnemer is zelf verantwoordelijk voor geldige identiteitsdocumenten en verzekeringen.
3. Het verstrekken of toedienen van medicatie, evenals het gebruik van hulpmiddelen zoals een rolstoel of andere voorzieningen, is mogelijk via SIS, mits dit **vooraf tijdig wordt gemeld**. SIS beoordeelt of dit veilig en verantwoord kan worden uitgevoerd en legt gemaakte afspraken schriftelijk vast.
4. Voor het regelen van hulpmiddelen of aanvullende zorg kan extra regelwerk en/of extra kosten gelden. Deze worden altijd vooraf besproken en bevestigd.
5. Indien noodzakelijke informatie niet of onjuist wordt verstrekt, behoudt SIS zich het recht voor deelname te weigeren of tussentijds te beëindigen.
6. **Kamerindeling**
Bij meerdaagse reizen kan het voorkomen dat deelnemers een kamer delen. Hierbij wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met wensen en zorgbehoeften. Indien een deelnemer nadrukkelijk een eenpersoonskamer wenst, kan hiervoor een toeslag gelden. Dit wordt vooraf gecommuniceerd.
SIS behoudt zich het recht voor de kamerindeling te wijzigen indien dit noodzakelijk blijkt voor de veiligheid, rust of begeleiding van de groep.

Artikel 5 - Privacy en gegevensbescherming

1. SIS verwerkt persoonsgegevens van deelnemers uitsluitend voor de organisatie en uitvoering van reizen, dagjes uit en dagbesteding.
2. Alle gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld, conform de geldende privacywetgeving (AVG).
3. Zonder toestemming worden geen gegevens met derden gedeeld, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de reis of dagbesteding (bijvoorbeeld hotels, vervoerders of verzekeraars)
4. **Foto's en beeldmateriaal**

- Tijdens reizen, dagjes uit en dagbesteding kunnen foto's worden gemaakt voor verslaggeving en promotiedoeleinden (bijvoorbeeld op de website of social media van SIS).
- Beeldmateriaal wordt uitsluitend gepubliceerd met toestemming van de deelnemer of diens wettelijk vertegenwoordiger.
- Indien geen toestemming wordt gegeven, wordt hiermee rekening gehouden bij het maken en publiceren van foto's.



Artikel 6 – Begeleiding en zorg

1. **Begeleiding en Zorg.** SIS biedt begeleiding en ondersteuning door medewerkers met een zorgachtergrond en relevante zorgdiploma's. Er is ruime ervaring aanwezig in ADL-ondersteuning, medicatieverstrekking, BHV en gedragsbegeleiding. SIS verleent geen medische zorg waarvoor een BIG-registratie vereist is. Begeleiders verrichten uitsluitend handelingen die passen binnen hun deskundigheid en bevoegdheden. Medicatie kan door SIS worden verstrekt mits dit vooraf is gemeld en schriftelijk is vastgelegd. De deelnemer of vertegenwoordiger is verantwoordelijk voor het aanleveren van medicatie in originele verpakking met duidelijke instructies.
2. **ADL en dagelijkse zorg.** SIS kan ondersteuning bieden bij dagelijkse levensverrichtingen (ADL), zoals hulp bij douchen, aankleden, eten en toiletgang, mits dit vooraf is afgesproken. Bij intensieve of structurele zorgvragen (bijv. volledige ADL-afhankelijkheid) beoordeelt SIS vooraf of dit haalbaar is binnen de groepssamenstelling en begeleiding.
3. **Nachtbegeleiding.** Tijdens meerdaagse activiteiten en vakanties is er nachtbegeleiding aanwezig. Deze is gericht op toezicht en lichte zorg, zoals hulp bij toiletgang of geruststelling bij onrust. Indien een deelnemer structureel nachtelijke zorg nodig heeft, dient dit vooraf te worden besproken. Alleen indien dit tijdig gemeld en schriftelijk overeengekomen is, kan extra ondersteuning of aanvullende zorg worden ingezet.
4. **Gedragsbegeleiding.** SIS biedt begeleiding aan deelnemers die baat hebben bij duidelijkheid, structuur en nabijheid. Gedrag dat deelname in groepsverband onmogelijk maakt of de veiligheid en het welzijn van anderen in gevaar brengt, kan leiden tot weigering of beëindiging van deelname. Bij ernstig grensoverschrijdend gedrag kan deelname per direct worden beëindigd zonder restitutie. Extra kosten (zoals vervroegde terugreis) komen in dat geval voor rekening van de deelnemer of diens vertegenwoordiger.
5. **Dagbesteding.** SIS biedt naast reizen en dagjes uit ook dagbesteding aan voor deelnemers met een zorgvraag. De invulling van de dagbesteding wordt afgestemd op de mogelijkheden, interesses en ontwikkeldoelen van de deelnemer. De afspraken over dagbesteding, inclusief de doelen, begeleiding en frequentie, worden vastgelegd in een zorg- of ondersteuningsplan dat met de deelnemer en/of diens wettelijk vertegenwoordiger wordt besproken en vastgesteld. Voor dagbesteding gelden aparte tarieven, afhankelijk van de benodigde begeleiding en zorgvraag. Deze worden vooraf gecommuniceerd en kunnen vanuit een PGB worden bekostigd.
6. **Extra zorg en financiering.** Indien een deelnemer specifieke of extra zorg nodig heeft, dient dit vooraf te worden besproken en schriftelijk overeengekomen. Eventuele extra kosten worden vooraf afgestemd. Begeleidingskosten tijdens reizen kunnen – indien van toepassing – gedeclareerd worden via een PGB. Hiervoor verstrekt SIS een aparte factuur, conform de richtlijnen van het zorgkantoor of de SVB.
7. **Visie en werkwijze.** SIS werkt met kleine groepen en persoonlijke aandacht. Er wordt gestreefd naar een veilige en vertrouwde omgeving waarin deelnemers zich kunnen ontwikkelen, ontspannen en plezier ervaren.

Artikel 7 – Kosten en betaling

1. SIS biedt reizen en dagjes uit aan in de vorm van een **compleet arrangement**, waarin alle onderdelen zoals begeleiding, hotel, vlucht, vervoer en (eventueel) maaltijden zijn inbegrepen. Op de factuur wordt altijd duidelijk gespecificeerd welke onderdelen bij de reissom zijn inbegrepen.
2. Voor cliënten die gebruikmaken van het **PGB** wordt een aparte factuur opgesteld voor de begeleidingskosten. Deze is bedoeld om te kunnen indienen bij het zorgkantoor of de SVB. De overige kosten (zoals verblijf, vervoer en maaltijden) worden apart gefactureerd.
3. Bij individuele begeleiding geldt een uurtarief van €51,55 per uur (excl. vervoer, entree, maaltijden en verblijf). Voor groepsbegeleiding gelden andere tarieven, afhankelijk van de zorgvraag; deze worden vooraf overeengekomen en schriftelijk bevestigd.
4. Aanbetaling: 50% van de reissom, plus eventuele directe kosten (zoals vliegtickets), dient binnen 14 dagen na boeking te zijn voldaan.
5. Restantbetaling: uiterlijk 8 weken voor vertrek. Bij boekingen binnen 8 weken voor vertrek dient de volledige reissom direct betaald te worden.
6. Betaling verloopt via STO Garant.
Garantieregeling STO Garant Om te voldoen aan de wettelijk verplichte garantiestelling maakt SIS vakanties gebruik van STO Garant. U kunt dit controleren via de STO Garant deelnemerspagina (www.sto-garant.nl/deelnemers). Alle informatie over STO Garant vindt u op www.sto-garant.nl.
Bij elk (reis)aanbod van SIS Vakanties wordt duidelijk vermeld of de garantie van STO Garant van toepassing is. In de garantieregeling leest u wat de garantie inhoudt en welke voorwaarden van toepassing zijn. U vindt deze garantieregeling op de website van STO Garant (www.sto-garant.nl/downloads).



Indien de garantie van STO Garant van toepassing is op uw boeking, dan betaalt u de reissom niet aan [naam onderneming], maar aan de derdengeldenrekening van Stichting Derdengelden Certo Escrow, een bij De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) geregistreerde betaaldienstverlener. Deze stichting derdengelden waarborgt uw reissom tot na afloop van uw boeking. Wanneer diensten door financieel onvermogen van [naam onderneming] niet (volledig en/of tijdig) worden verleend, dan voert STO Garant de garantie uit. In de garantieregeling leest u hoe u daar in dat geval aanspraak op maakt.

7. Bij het uitblijven van tijdige betaling is wettelijke rente verschuldigd en kunnen incassokosten in rekening worden gebracht.

Artikel 8 – Annulering door deelnemer

1. Annulering dient altijd schriftelijk te gebeuren (per e-mail of brief). De datum waarop SIS de annulering ontvangt, geldt als annuleringsdatum.
2. Bij annulering gelden de volgende kosten:
 - **Vanaf het moment van boeken:** de aanbetaling van 50% van de reissom is verschuldigd en wordt niet gerestitueerd.
 - **Tot 56 dagen (8 weken) voor vertrek:** de annuleringskosten bedragen 50% van de reissom (dit is de reeds betaalde aanbetaling).
 - **Vanaf 56 dagen (8 weken) voor vertrek:** 100% van de reissom is verschuldigd.
3. Kosten die SIS al voorafgaand aan de reis heeft gemaakt (zoals vliegtickets, reserveringen of huur van hulpmiddelen) worden altijd volledig doorbelast, ongeacht het moment van annuleren.
4. Indien een reis wordt omgeboekt en daarna alsnog geannuleerd, geldt minimaal het bedrag dat verschuldigd zou zijn op de dag van de oorspronkelijke boeking.

Artikel 9 – Annulering door SIS

1. SIS kan een reis annuleren in de volgende gevallen:
 - a. bij onvoldoende deelnemers;
 - b. bij ziekte of uitval van begeleiders, indien er geen adequate vervanging beschikbaar is;
 - c. bij onvermijdbare en buitengewone omstandigheden ("overmacht"), zoals gevaarlijke weersomstandigheden, politieke onrust, pandemieën, stakingen, of andere situaties die het uitvoeren van de reis onverantwoord of onmogelijk maken.
2. In geval van annulering door SIS ontvangt de deelnemer de reeds betaalde reissom volledig terug.
3. SIS is niet aansprakelijk voor bijkomende kosten die buiten de reissom vallen, zoals kosten voor verzekeringen, vaccinaties, persoonlijke aankopen of voorbereidingen die de deelnemer zelf heeft gedaan.

Artikel 10 – Wijzigingen

- Kleine wijzigingen in het programma zijn toegestaan.
- Bij ingrijpende wijzigingen wordt een alternatief geboden of restitutie van de reissom.

10.1 Vertragingen en annuleringen door vervoerders

- SIS is niet aansprakelijk voor vertragingen, annuleringen of wijzigingen die worden veroorzaakt door vervoerders zoals luchtvaartmaatschappijen, trein- of busmaatschappijen. Deze omstandigheden vallen buiten de invloed van SIS.
- Extra kosten die hierdoor ontstaan (zoals maaltijden, extra overnachtingen of gewijzigde vervoersroutes) komen in beginsel voor rekening van de deelnemer. Waar mogelijk ondersteunt SIS in het vinden van oplossingen of het indienen van claims bij de vervoerder of verzekeraar.
- Indien een reis door dergelijke omstandigheden moet worden gewijzigd of aangepast, informeert SIS de deelnemers zo spoedig mogelijk en wordt gezocht naar een passend alternatief.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

1. SIS zorgt voor een zorgvuldige uitvoering van het programma en heeft hiervoor een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten.
2. SIS is alleen aansprakelijk voor schade die direct te wijten is aan een fout of nalatigheid van SIS of haar begeleiders.
3. SIS is **niet aansprakelijk** voor:
 - a. schade die ontstaat door het gedrag van deelnemers zelf (zoals roekeloosheid, het niet opvolgen van regels of aanwijzingen, of het veroorzaken van schade aan eigendommen van derden);
 - b. omstandigheden die buiten de invloed van SIS liggen, zoals ongevallen, diefstal, verlies van bagage, natuurrampen, vertragingen of overmachtssituaties;

- c. schade die valt onder verzekeringen die standaard zijn inbegrepen (reis- en annuleringsverzekering) of waarvoor de deelnemer zelf verzekerd is (bijv. zorgverzekering).
4. Indien SIS toch aansprakelijk wordt gesteld, is deze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal driemaal de reissom, tenzij er sprake is van opzet of grove nalatigheid van SIS of haar begeleiders.



Artikel 12 – Verplichtingen deelnemer

1. Deelnemers dienen aanwijzingen van begeleiders op te volgen en zich sociaal veilig en respectvol te gedragen tegenover mededeelnemers, begeleiders en derden.
2. SIS kan prima begeleiding bieden aan deelnemers die behoefte hebben aan structuur, duidelijkheid of extra ondersteuning. Echter, deelnemers met gedragsproblemen die deelname aan een groepsvakantie onmogelijk maken of die de veiligheid en het welzijn van anderen in gevaar brengen, kunnen niet deelnemen aan groepsreizen of groepsactiviteiten.
3. Indien tijdens de reis blijkt dat een deelnemer door zijn/haar gedrag het groepsproces ernstig verstoort, overlast veroorzaakt of gevaar oplevert, kan SIS de deelname beëindigen zonder restitutie van kosten. Eventuele extra kosten die hierdoor ontstaan (zoals vervroegde terugreis) zijn voor rekening van de deelnemer of diens vertegenwoordiger.
4. Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor het zorgvuldig omgaan met hulpmiddelen, materialen en persoonlijke eigendommen. Schade of verlies door onoordeelkundig gebruik komt voor rekening van de deelnemer.

Artikel 13 - Vervoer en ophaalservice

1. SIS biedt deelnemers een ophaal- en brengservice binnen een straal van 35 kilometer vanaf de vestigingsplaats van SIS. Deze service is inbegrepen in de reissom of het arrangement.
2. Voor deelnemers die buiten deze straal wonen, wordt in overleg bekeken wat de mogelijkheden zijn. Dit kan betekenen:
 - a. een meerprijs voor het extra vervoer, of
 - b. het afspreken van een centrale ophaallocatie.
3. De exacte afspraken over vervoer worden voorafgaand aan de reis of activiteit vastgelegd en schriftelijk bevestigd.

Artikel 14 – STO Garant

SIS maakt gebruik van STO Garant. Dit betekent dat vooruitbetaalde bedragen veilig zijn ondergebracht en terugbetaald worden indien SIS wegens financieel onvermogen de reis niet kan uitvoeren.

Artikel 15 – Klachten

- Klachten tijdens de reis dienen **direct** gemeld te worden aan de begeleiding, zodat een oplossing kan worden gezocht.
- Niet opgeloste klachten dienen binnen 2 maanden na afloop schriftelijk bij SIS te worden ingediend.

Artikel 16 – Slotbepalingen

1. Indien één of meerdere bepalingen uit deze voorwaarden ongeldig of nietig blijken te zijn, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. De ongeldige of nietige bepaling wordt vervangen door een bepaling die zo veel mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke bedoeling van SIS en de deelnemer.
2. SIS mag bij de uitvoering van reizen en activiteiten gebruikmaken van derden (zoals vervoerders, hotels en excursiepartners). Voor zover wettelijk toegestaan, is SIS niet aansprakelijk voor tekortkomingen die aan deze derden zijn toe te rekenen.
3. Alle aanspraken van deelnemers verjaren twee jaar na afloop van de reis of activiteit. Indien de reis of activiteit geen doorgang vond, geldt een termijn van twee jaar na de geplande vertrekdatum.
4. Op deze overeenkomst en alle daarmee samenhangende geschillen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
5. Geschillen die voortvloeien uit deze overeenkomst worden, tenzij dwingend recht anders voorschrijft, uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar SIS is gevestigd. SIS behoudt zich het recht voor om een geschil aanhangig te maken bij de rechter van de woonplaats van de deelnemer.



SIS
VAKANTIES
BEGELEID OP REIS