

## **CITYMATES - REISGARANTIE – STO – CERTO ESCROW**

Een toelichting over de STO-reisgarantie

Voor alle aanbieders van pakketreizen\* geldt het volgende inzake reisgarantie: De garantie voorkomt dat consumenten de reissom, die zij vooruit hebben betaald, in geval van financieel onvermogen ofwel bij faillissement van de reisaanbieder kwijt zijn. De reisgarantie garandeert reizigers die al op reis zijn bovendien dat zij gerepatrieerd worden.

*\*Een pakketreis is een reis die bestaat uit verschillende elementen die ten minste het vervoer en de accommodatie (overnachting of periode van verblijf van meer dan 24 uur) of één van beide plus een andere essentiële toeristische dienst omvat.*

Om te voldoen aan deze wettelijk verplichte garantiestelling maakt CityMates gebruik van de STO-reisgarantie op haar eigen pakketreizen (behalve bij bemiddeling van reizen, reizen in samenwerking met ANVR/SGR partners en losse accommodaties).

De Stichting Take Over (STO) zal in geval van faillissement van de reisorganisatie ervoor zorgen dat jij jouw geld terug krijgt, jouw reis kunt vervolgen of naar huis kunt reizen. Om dit te kunnen realiseren maakt de STO gebruik van een derdengeldenregeling. **Als reiziger betaal je niet de reissom niet aan CityMates maar betaal je deze maar aan de Stichting Derdengelden Certo Escrow.** Certo Escrow, een door de Nederlandsche Bank vrijgestelde betaaldienstverlener, beheert deze stichting.

Wanneer de reis in goede orde plaats vindt zal de reissom 1 dag na afloop van jouw reis overgemaakt worden aan CityMates. Alleen in geval dat CityMates in surseance van betaling komt of failliet gaat, dan maakt Certo Escrow jouw geld over aan de STO. Zo kunnen schuldeisers niet bij jouw geld. Indien je nog niet op reis bent ontvang je de betaalde reissom terug. Wanneer je reeds onderweg bent zal de STO ervoor zorgen dat je ofwel het rechtmatige deel van jouw reissom terug krijgt, dat je jouw reis af kan maken of dat je naar huis kunt terug keren.

Hoe ziet dit er uit voor jouw boeking? Nadat je van CityMates een boekingsbevestiging en factuur hebt ontvangen, ontvang je van Certo Escrow per e-mail een uitnodiging met een gebruikersnaam en een wachtwoord. Hierin wordt gevraagd in te loggen op het beveiligde gedeelte van de website van Certo Escrow. Na bevestiging van de uitnodiging kun je direct overgaan tot betaling.

*Nb: voor alle boekingen geldt dat de volledige reissom voor vertrek betaald dient te zijn aan de Stichting Derdengelden Certo Escrow. Deze manier van betalen zal iets meer van jouw tijd en aandacht eisen. Wij vragen hiervoor begrip. Als kleine reisorganisatie willen wij graag financiële zekerheid kunnen bieden en op deze manier kan dat.*

Aanvulling

- eventuele klachten of claims over jouw reis, staan los van deze betaalmethode
- je kunt te aller tijde jouw transactie tot betalen stopzetten; de STO zal dan kijken of de reden tot stopzetting te maken heeft met (dreigend)faillissement van CityMates
- onze annuleringsvoorwaarden zijn bij deze manier van betalen gewoon van toepassing.
- de STO is geen geschillencommissie

**Uiteraard kun je bij CityMates terecht met jouw vragen over deze procedure.**

Tevens staat er meer informatie op [www.sto-reisgarantie.nl](http://www.sto-reisgarantie.nl) en/of [www.certo-escrow.com](http://www.certo-escrow.com)