

Algemene reisvoorwaarden

1. Totstandkoming van de reisovereenkomst

- a) Door zich aan te melden, doet de klant alltours flugreisen gmbh een bindend aanbod voor de totstandkoming van een reisovereenkomst. De aanmelding kan schriftelijk, mondeling, telefonisch of via computersystemen geschieden. De klant meldt hiermee tevens alle andere in de aanmelding genoemde deelnemers aan, en staat behalve voor zijn eigen verplichtingen tevens in voor de contractuele verplichtingen van de overige deelnemers, voor zover hij zich daartoe nadrukkelijk en afzonderlijk verplicht heeft verklaard. De reisovereenkomst komt tot stand met de acceptatie van de aanmelding door alltours flugreisen gmbh. De acceptatie vindt plaats op het moment dat de schriftelijke factuur/bevestiging van alltours flugreisen gmbh wordt ontvangen door de klant zelf of door het reisbureau waarbij de reis is geboekt. De aanmelding is niet gebonden aan een bepaalde vorm. Indien de inhoud van de factuur/bevestiging afwijkt van de inhoud van de aanmelding, is er sprake van een nieuw aanbod van de reisorganisator, waaraan deze voor de duur van 10 dagen gebonden is. Wordt dit aanbod door de klant binnen deze termijn niet door uitdrukkelijke of logische verklaring (bijvoorbeeld betaling van de reissom of aanbetaling) aanvaard, dan wordt het nieuwe aanbod geacht te zijn afgewezen, tenzij alltours flugreisen gmbh de klant erop heeft gewezen dat alltours er na de vervaldatum van de termijn van uitgaat dat de klant met de contractwijziging instemt.
- b) Wanneer reizen worden geboekt die nog niet in de reisgids zijn opgenomen (voorboeking), wordt de inhoud van de reisovereenkomst bepaald door de voor de reis geldende toekomstige reisgidsinformatie. Dergelijke voorboekingen kunnen door de klant binnen 10 dagen na ontvangst van de definitieve factuur/bevestiging kosteloos worden geannuleerd. Gebeurt dit niet, dan is de reisovereenkomst bindend met de inhoud waarmee de overeenkomst door alltours flugreisen gmbh definitief is bevestigd.

2. Betaling

- a) Na aanmelding van de reis ontvangt de aanmelder of het reisbureau waarbij de reis is geboekt, onmiddellijk een factuur/bevestiging. Aan de achterkant van de factuur/bevestiging bevindt zich het garantiecertificaat („Sicherungsschein“) volgens § 651 k BGB (Duits Burgerlijk Wetboek). De door de klant naar aanleiding van de reissom verrichte betalingen zijn in overeenstemming met § 651 k BGB beschermd tegen het risico van faillissement. Na ontvangst van het garantiecertificaat is een aanbetaling verschuldigd. Bij all-in reizen bedraagt de aanbetaling 20% van de reissom. De kosten voor een via alltours flugreisen gmbh afgesloten reisverzekering dienen tegelijkertijd samen met de aanbetaling te worden voldaan (zie artikel 7). Bedraagt de reissom van een boeking van uitsluitend hotel, vlucht of huurauto minder dan € 100,-, dan dient het totale bedrag direct te worden voldaan. In alle overige gevallen bedraagt de aanbetaling ten minste € 100,-. Het restantbedrag van de reissom dient uiterlijk 28 dagen vóór de reisdatum te zijn voldaan (vaststelling van betalingsontvangst), voor zover de reis niet geannuleerd wordt conform artikel 8b. De reissom (aan- en restbetaling) mag pas worden opgeëist nadat het garantiecertificaat is verstrekt. De aanbetaling wordt met de reissom verrekend.
- b) Indien het reisbureau van de klant heeft gekozen voor het overmaken van de verschuldigde reissom aan alltours flugreisen gmbh, wordt uitsluitend kwijting en decharge verleend indien de aanbetaling en de restbetaling direct/rechtstreeks aan alltours flugreisen gmbh wordt voldaan. De volgende betalingsvoorwaarden zijn van toepassing. De aanbetaling dient binnen 10 dagen na ontvangst van de factuur/bevestiging te worden overgemaakt. Het resterende bedrag dient door de klant uiterlijk 28 dagen vóór vertrek te worden voldaan. Bij boekingen waarvan het vertrek tussen de 29ste en 21e dag ligt, dient de klant per omgaande de volledige reissom te betalen. Bij boeking binnen 21 dagen voor vertrek heeft de klant uitsluitend de mogelijkheid de verschuldigde reissom direct over te maken te betalen. Wanneer wij betalingen op basis van incasso aanbieden en de klant zich hiermee schriftelijk akkoord verklaard, dan volgen de afboekingen van de bankrekening van de klant op de hierboven genoemde tijdstippen. Bij incasso d.m.v. SEPA-incasso moet alltours flugreisen gmbh (en/of de betreffende reisagent/reisburo) een zogenaamd mandaat/machtiging hebben van het banknummer van de klant waarin toestemming wordt verleend om de verschuldigde reissom (aan- en restbetaling) van het betreffende bankrekeningnummer af te schrijven. alltours flugreisen gmbh is gerechtigd om de standaardter-

mijn van vooraankondiging van 14 kalenderdagen (de zogenaamde pre notification) van de SEPA-incassovolmacht te verkorten tot 1 dag voor incasso/afboeking/afschrijving.

- c) Wanneer de aanbetaling niet tijdig wordt voldaan of de reissom bij het vertrek nog niet volledig is betaald, dan heeft alltours flugreisen gmbh het recht de overeenkomst te ontbinden. In dit geval kan alltours de annuleringskosten, conform artikel 19, als schadevergoeding in rekening brengen wanneer er zich op dit tijdstip een substantiële tekortkoming van de reis voordoet. De volledige betaling van de reissom is voorwaarde voor de verstrekking van de reisdocumenten. alltours flugreisen gmbh is niet verplicht de reisdocumenten te verstrekken alvorens de restbetaling is voldaan.

3. Contractuele verplichtingen

- a) Bepalend voor de omvang van de contractuele verplichtingen zijn de gegevens in de reisgids (d.w.z. bij online-boekingen de informatie op de website www.alltours.de/www.alltours.nl en bij overige boekingen de informatie in de reisgids) alsmede de inhoud van de factuur/bevestiging. De in de reisgids vermelde gegevens zijn voor alltours flugreisen gmbh bindend. alltours flugreisen gmbh behoudt zich echter nadrukkelijk het recht voor de reisgidsgegevens om inhoudelijk gerechtvaardigde, gewichtige en niet te voorzien redenen vóór totstandkoming van de overeenkomst te wijzigen. Hiervan wordt de reiziger vanzelfsprekend vóór boeking in kennis gesteld. De contractuele diensten van alltours flugreisen gmbh omvatten in het bijzonder een zorgvuldige voorbereiding en afhandeling van de gehele reis, heen- en terugvlucht en transport, over het algemeen van 1 stuk ruimbagage per persoon. Het vervoer geschiedt op basis van de voorwaarden van de betreffende airline. Deze voorwaarden kan de reiziger terugvinden op de website www.alltours.nl/service & hulp/afwijkende bagage op nalezen/opvragen bij de betreffende airline. Surfplanken, fietsen, golfuitrusting en andere grotere voorwerpen worden niet tot de normale reisbagage gerekend. Indien de klant dergelijke voorwerpen wil meenemen, dient hij deze zelf bij de desbetreffende luchtvaartmaatschappij op te geven; de desbetreffende vervoerskosten zijn voor rekening van de klant. Het wordt dringend aanbevolen om geld, waardevolle spullen, technische apparaten en medicamenten uitsluitend als handbagage mee te nemen. Alle voor het reisverloop benodigde transfers (indien niet apart vermeld) zijn bij de reissom inbegrepen (niet inbegrepen zijn surfplanken, fietsen, sportbagage, rolstoelen en andere grotere voorwerpen). Extra transferkosten zijn voor rekening van de klant. Indien bij zeer vroege of late, volgens de dienstregeling vastgestelde, aankomst- of vertrektijden van 21.00 uur, s avonds tot 06.00 uur, s ochtends maaltijden vervallen vanwege de internationale openingstijden van hotelkeukens, kan alltours flugreisen gmbh hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld. Hetzelfde geldt voor de internationale bepalingen betreffende de kamerbezetting.
- b) voor de leeftijdsgebonden kortingen is de leeftijd op de vertrekdatum maatgevend en niet de leeftijd op het moment dat de boeking gemaakt wordt. Bij een onjuiste, valse opgave van de leeftijd/geboortedatum is de reisorganisatie gerechtigd om de ontstane hogere kosten c.q. juiste reissom door te berekenen aan de klant.
- c) Voor een baby die tussen de heenreisdatum en terugreisdatum 2 jaar wordt, is een boeking van een zitplaats verplicht. Op de heenreis (wanneer ze nog geen 2 jaar zijn) moeten ze op schoot bij een volwassene of op een goedgekeurd kinderstoeltje (zelf meenemen).

4. Wijzigingen van diensten en prijzen

- a) alltours flugreisen gmbh behoudt zich het recht voor om de prijzen in de reisgids en overige publicaties te wijzigen. Deze wijziging kan bestaan uit het gebruiken van hogere prijzen van extra afgesloten allotments, bij wijziging van prijs van transportkosten door derden, bij wijziging van luchthavengelden en wisselkoersen. Bij prijswijzigingen na het maken van een boeking geldt artikel 4b.
- b) Wijzigingen of afwijkingen van bepaalde contractuele diensten in de overeenkomsten inhoud van de reisovereenkomst die na totstandkoming van de overeenkomst noodzakelijk blijken en die niet door alltours flugreisen gmbh in strijd met de goede trouw zijn bewerkstelligd, zijn uitsluitend toegestaan voor zover de wijzigingen of afwijkingen niet omvangrijk zijn en geen afbreuk doen aan het algemene karakter van de geboekte reis.

alltours flugreisen gmbh wijst u erop dat er om vliegtechnische redenen bij rechtstreekse vluchten de mogelijkheid bestaat tussenlandingen in te plannen en/of vluchtschema's aan te passen. Eventuele recht op aansprakelijkheid blijft onve-

randerd, in het bijzonder voor zover de gewijzigde diensten gebreken vertonen. Aanspraken op grond van EU Verordening (EU) 261/2004 jegens de exploiterende luchtvaartmaatschappij blijven onverlet.

Wanneer uitsluitend een vlucht is geboekt, is de klant verplicht het exacte tijdstip van de terugvlucht 48 uur vóór de datum van de geplande terugvlucht te bevestigen via het op het ticket vermelde telefoonnummer van de desbetreffende vertegenwoordiging van alltours in het buitenland. Onafhankelijk daarvan is elke reiziger verplicht om zich, vanwege de terugvlucht resp. transfertijden, 24 uur voor de geplande vertrektijd bij de lokale vertegenwoordiging telefonisch te melden of zich via de betreffende informatieborden/-mappen die zich in elk vakantiecomplex bevinden te laten informeren. alltours flugreisen gmbh is niet aansprakelijk voor de gevolgen van niet-nakoming van deze bepaling.

alltours flugreisen gmbh is verplicht de klant onmiddellijk in kennis te stellen van veranderingen of afwijkingen van contractuele diensten. Eventueel zal alltours flugreisen gmbh de klant een kosteloze wijziging of annulering aanbieden. alltours flugreisen gmbh behoudt zich het recht voor de opgegeven en bij de boeking bevestigde prijzen in geval van verhoging van de vervoerskosten of van heffingen zoals (lucht)havenbelasting of van een wijziging van de voor de desbetreffende reis relevante wisselkoersen als volgt te wijzigen: bij een verhoging van de bij totstandkoming van de reisovereenkomst geldende vervoerskosten, met name de brandstofkosten, kan alltours flugreisen gmbh de reissom conform de navolgende bepalingen verhogen:

1. Indien de verhoging betrekking heeft op de passagiersstoel kan alltours flugreisen gmbh van de klant het verschil opeisen.
2. In andere gevallen worden de door de vervoerder per vervoermiddel geëiste extra vervoerskosten gedeeld door het aantal stoelen in het overeengekomen vervoermiddel. alltours flugreisen gmbh kan het daaruit resulterende bedrag voor één stoel in rekening brengen aan de klant.

Worden de bij totstandkoming van de reisovereenkomst geldende heffingen zoals (lucht)havenbelastingen voor alltours flugreisen gmbh verhoogd, dan kan alltours de reissom met het evenredige bedrag verhogen.

Indien de wisselkoersen na totstandkoming van de reisovereenkomst veranderen, kan de reissom worden verhoogd met het bedrag dat de reis voor alltours flugreisen gmbh duurder is geworden. Een verhoging is uitsluitend toegestaan indien tussen de totstandkoming van de overeenkomst en de overeengekomen reisdatum meer dan vier maanden liggen en de omstandigheden die tot de verhoging hebben geleid vóór totstandkoming van de overeenkomst nog niet bestonden en bij totstandkoming van de overeenkomst niet door alltours flugreisen gmbh konden worden voorzien. alltours flugreisen gmbh dient de klant onmiddellijk van een wijziging van de reissom in kennis te stellen.

Prijsverhogingen vanaf de 20e dag vóór vertrek zijn ongeldig. In geval van prijsverhogingen van meer dan 5% of van een aanzienlijke wijziging in een essentiële contractuele dienst heeft de klant het recht de reisovereenkomst kosteloos op te zeggen of deelname aan een minstens gelijkwaardige reis te verlangen wanneer alltours flugreisen gmbh de klant een dergelijke reis zonder meerprijs kan aanbieden. De klant dient onmiddellijk nadat alltours flugreisen gmbh de prijsverhoging of wijziging van de contractuele dienst heeft bekendgemaakt aanspraak te maken op dit recht bij alltours flugreisen gmbh.

5. Annulering door de klant, wijziging, in de plaatsstelling, naamswijziging

- a) De klant kan de overeenkomst vóór aanvang van de reis annuleren. In dat geval kan alltours flugreisen gmbh van de klant een redelijke schadevergoeding eisen, rekening houdend met de kosten die normaal gesproken worden bespaard en de opbrengst die normaal gesproken kan worden behaald door de desbetreffende diensten op andere wijze aan te wenden. Het bedrag van deze schadevergoeding ligt vast; zie artikel 19 van deze reisvoorwaarden.
- b) Het staat de klant vrij aan te tonen dat uit de geannuleerde reis voor alltours flugreisen gmbh lagere kosten zijn voortgevloeid.
- c) Indien de kosten die voor alltours flugreisen gmbh uit de annulering voortvloeien, hoger zijn dan het vaste bedrag dat op grond van artikel 5.a kan worden verlangd, dan is de klant dit bedrag verschuldigd.
- d) Indien na boeking van de reis op verzoek van de klant wijzigingen worden aangebracht in de reisdatum, de reisbestemming, de plaats van vertrek, de accommodatie of het vervoermiddel (wijziging), dan brengt alltours flugreisen gmbh € 40,- per persoon aan wijzigingskosten in rekening. Ook voor een naamswijziging brengt alltours flugreisen gmbh € 40,- kosten per persoon in rekening. Wijzigingen worden uitgevoerd tegen de actuele prijs op de dag van de wijziging. Bij een wijziging van de faciliteiten van de geboekte accommodatie (bijvoorbeeld type kamer, bezetting van de kamer, verzorging of reisperiode) wordt de wijziging

doorgevoerd tegen de prijs zoals vermeld in de reisgids ten tijde van boeking. Per reservering is het slechts 1x mogelijk om tijdens de looptijd van de reisgids een wijziging door te geven tegen de actuele prijs in de betreffende reisgids.

Een wijziging die door de klant binnen 30 dagen vóór vertrek uit de geldige reisgids kenbaar zijn gemaakt, kunnen alleen worden uitgevoerd nadat de klant de reisovereenkomst conform artikel 5a en 19 heeft geannuleerd en zich tegelijkertijd, voor een nieuwe reisovereenkomst heeft aangemeld tegen de actuele prijs/reissom van het moment van wijziging. Er bestaat geen recht op de totstandkoming van een nieuwe reisovereenkomst.

Bij "pakketreizen/boekingen met alleen een vlucht" zijn wijzigingen na boeking niet meer mogelijk.

- e) Vóór aanvang van de reis kan de klant verlangen dat zijn rechten en verplichtingen uit hoofde van de reisovereenkomst worden overgenomen door een derde. alltours flugreisen gmbh kan dit weigeren wanneer deze derde niet aan de specifieke reisvoorwaarden voldoet of wettelijke voorschriften of verordeningen van overheidswege zijn deelname in de weg staan. In geval van een dergelijke in de plaatsstelling zijn deze derde en de klant jegens alltours flugreisen gmbh hoofdelijk aansprakelijk voor de voldoening van de actuele reissom, de extra kosten en administratiekosten van € 40,- per persoon die ontstaan doordat de klant zich laat vervangen door een derde. In geval van een dergelijke in de plaatsstelling zijn deze derde en de klant jegens alltours flugreisen gmbh hoofdelijk aansprakelijk voor de voldoening van de actuele reissom en de extra kosten die ontstaan doordat de klant zich laat vervangen door een derde.

6. Diensten waarvan geen gebruik wordt gemaakt

Indien de klant als gevolg van een voortijdige terug- reis of om andere dringende, binnen zijn invloedssfeer liggende, redenen geen gebruik maakt van bepaalde contractuele diensten, zal alltours flugreisen gmbh trachten de bespaarde kosten vergoed te krijgen van de serviceverleners. Deze verplichting vervalt wanneer het onbeduidende diensten betreft of wanneer wettelijke voorschriften of bepalingen van overheidswege restitutie in de weg staan. Indien de klant wegens overmacht of tekortkomingen in de contractuele dienstverlening geen gebruik maakt van de diensten of de reis voortijdig beëindigt, gelden artikel 9 en 10 van deze algemene reisvoorwaarden.

7. Verzekering

Wij raden dringend aan om een complete reis-, ziekte- en ongevallenverzekering af te sluiten en tevens een, apart bij te boeken, annuleringsverzekering. De premie is verschuldigd met de aanbetaling op de reissom. Een eventuele verzekeringsovereenkomst wordt pas van kracht nadat de premie is voldaan. Bij de annuleringsverzekering gaat de dekking in op het moment van totstandkoming van de verzekeringsovereenkomst voor de geboekte reis. Bij annulering wordt de premie terugbetaald na aftrek van het voor de annuleringsverzekering betaalde aandeel. Het verzekeringspakket omvat een annuleringsverzekering, een bagageverzekering, een ziektekostenverzekering en een verzekering voor noodgevallen. Meer informatie vindt u bij „Informatie over reisverzekeringen“ in de prijsbijlage. Opgetreden schade dient onmiddellijk te worden gemeld aan MDT Makler der Touristik GmbH travel onderwriting GmbH, Daimlerstr. 1k, 63303 Dreieich, Duitsland. Schadegevallen worden buiten ons om afgehandeld.

8. Annulering en opzegging door alltours flugreisen gmbh

alltours flugreisen gmbh kan de reisovereenkomst in de volgende gevallen vóór aanvang van de reis annuleren of na aanvang van de reis opzeggen:

- a) Zonder inachtneming van een termijn, wanneer de klant de reis ondanks een waarschuwing van de reisorganisator blijvend verstoort of wanneer hij zich dusdanig in strijd met de overeenkomst gedraagt dat onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst gerechtvaardigd is. In dat geval behoudt alltours flugreisen gmbh het recht op voldoening van de reissom. alltours moet hierop echter de waarde van de bespaarde kosten in mindering brengen, evenals de voordelen die zij verkrijgt uit een andere aanwending van de niet-gebruikte diensten, met inbegrip van de aan alltours door de serviceverleners gecrediteerde bedragen.
- b) tot 2 weken vóór vertrek, indien het schriftelijk bekendgemaakte of van overheidswege vastgestelde minimumaantal deelnemers niet wordt gehaald, en wanneer in de desbetreffende reisbeschrijving sprake is van een minimumaantal deelnemers en dit aantal 2 weken vóór het contractueel overeengekomen vertrek niet is bereikt. Zodra bekend is dat de reis niet doorgaat, is alltours flugreisen gmbh in elk geval verplicht de klant hierover onmiddellijk te informeren en de kennisgeving van annulering te doen toekomen. De reeds betaalde reissom wordt onmiddellijk aan de klant gerestitueerd.

9. Ontbinding van de overeenkomst wegens buitengewone omstandigheden

Indien de reis wordt bemoeilijkt, bedreigd of beïnvloed door niet te voorzien en buitengewone omstandigheden, zoals oorlog, interne onlusten, staking, epidemieën,

Algemene reisvoorwaarden alltours eigen vervoer

maatregelen van overheidswege (bijvoorbeeld intrekking van de landingsrechten), natuurrampen, averij, vernietiging van accommodatie of gebeurtenissen van gelijke omvang, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst op te zeggen. Bij opzegging kan alltours flugreisen gmbh voor verrichte of nog te verrichten diensten een redelijke vergoeding verlangen. Indien het vervoer bij de overeenkomst is inbegrepen, is de reisorganisator verplicht de klant terug te vervoeren en de benodigde maatregelen te treffen. De extra kosten voor het terugvervoer dragen de partijen elk voor de helft, terwijl de overige extra kosten voor rekening van de klant komen.

10. Garantie

a) Hulp en bijstand

Indien de reis niet conform de overeenkomst wordt uitgevoerd, kan de klant hulp en bijstand verlangen. alltours flugreisen gmbh kan deze hulp en bijstand weigeren wanneer daaraan onevenredig hoge kosten zijn verbonden. alltours flugreisen gmbh kan ook hulp en bijstand verlenen door een gelijkwaardige vervangende dienst te leveren. Met name staat het alltours flugreisen gmbh vrij de klant in geval van gebrekkige accommodatie gelijkwaardige vervangende accommodatie op de bestemming te leveren. Onder bestemming worden behalve de gekozen vakantieplaats zelf ook de vergelijkbare naburige plaatsen verstaan.

b) Verlaging van de reissom

De klant kan een verlaging van de reissom verlangen wanneer hij de reisleiding of alltours flugreisen gmbh onmiddellijk in kennis stelt van een tekortkoming of tekortkomingen in de reis. De reissom dient naar rato te worden verminderd, uitgaande van de waarde van de geboekte reis en de geleverde diensten. Indien de klant op verwijtbare wijze nalaat de tekortkoming te melden, vervalt elk recht op verlaging van de reissom.

c) Opzegging van de overeenkomst

Indien door een tekortkoming in aanzienlijke mate afbreuk wordt gedaan aan de reis, kan de klant de overeenkomst opzeggen wanneer alltours flugreisen gmbh de tekortkoming na een door de klant gestelde redelijke termijn niet heeft hersteld. De klant kan zonder termijn opzeggen wanneer herstel niet mogelijk is of wordt geweigerd. Hetzelfde geldt wanneer de klant een bijzonder belang bij onmiddellijke opzegging heeft. De klant is aan alltours flugreisen gmbh het gedeelte van de reissom verschuldigd dat betrekking heeft op de diensten waarvan gebruik is gemaakt, voor zover deze diensten voor de klant van belang waren.

d) Schadevergoeding

Bij een tekortkoming van de reis kan de klant ongeacht de prijsverlaging of opzegging schadevergoeding eisen, tenzij de tekortkoming niet aan alltours flugreisen gmbh kan worden toegerekend.

11. Beperking van de aansprakelijkheid

a) De contractuele aansprakelijkheid van alltours flugreisen gmbh voor schade die geen lichamelijk letsel betreft, beperkt zich tot de drievoudige reissom wanneer de schade van de klant noch opzettelijk noch door grove schuld is veroorzaakt of wanneer alltours flugreisen gmbh uitsluitend voor de door de klant geleden schade verantwoordelijk is wegens niet nakoming van de overeenkomst door een serviceverlener.

b) alltours flugreisen gmbh is niet aansprakelijk voor schade en wanprestatie in samenhang met prestaties/diensten die door derden geleverd/verzorgd worden (b.v. evenementen, theaterbezoeken, tentoonstellingen, huurauto, etc.) die in de reisgids en/of aanbod duidelijk aangegeven zijn als prestaties/diensten van derden. Voor deze prestatie/dienst is uitsluitend de betreffende leverancier aansprakelijk.

c) Voor een eis tot schadevergoeding jegens alltours flugreisen gmbh geldt dat deze is beperkt of uitgesloten voor zover op grond van internationale verdragen of daarop berustende wettelijke voorschriften die gelden voor de door een serviceverlener te leveren diensten, een eis tot schadevergoeding jegens de serviceverlener alleen onder bepaalde voorwaarden of met bepaalde beperkingen kan worden ingediend of onder bepaalde voorwaarden is uitgesloten.

d) Indien alltours flugreisen gmbh de positie inneemt van de contractuele luchtvaartmaatschappij dan is de aansprakelijkheid geregeld conform de bepalingen van de luchtverkeerswetten in combinatie met de internationale luchtverkeersverdragen (Warschau, Den Haag, Guadalajara, Montreal etc.). Op grond van deze verdragen is de aansprakelijkheid van de luchtvaartmaatschappij bij dood of lichamelijk letsel alsmede bij verlies en beschadiging van bagage onder voorwaarden beperkt.

e) Voor aanspraken op schadevergoeding op grond van een onrechtmatige daad wegens zaakschade, die niet berust op opzet en/of grove nalatigheid, is de aansprakelijkheid van alltours flugreisen gmbh beperkt tot maximaal € 4.100,- per reis per persoon. Indien de drievoudige reissom boven dit bedrag komt, is de aansprakelijkheid voor materiële schade beperkt tot de drievoudige reissom per klant, per

reis. Voor het overige gelden de wettelijke bepalingen. De klant wordt in dit verband aangeraden een reisongevallen- en bagageverzekering af te sluiten.

12. Plicht tot medewerking

In geval van gebreken of tekortkomingen is de klant binnen het kader van de wettelijke voorschriften verplicht mee te werken aan de voorkoming of beperking van eventuele schade. De klant is met name verplicht om klachten, voor zover mogelijk, onverwijld door te geven aan de plaatselijke reisleiding. Indien de klant op verwijtbare wijze nalaat een tekortkoming te melden, vervalt elke aanspraak op verlaging van de reissom.

13. Vervoer van bagage

Het vervoer geschiedt op basis van de voorwaarden van de betreffende airline. Deze voorwaarden kan de reiziger terugvinden op de website www.alltours.nl/service & hulp/afwijkende bagage op nalezen/opvragen bij de betreffende airline. Bij vliegreizen wordt over het algemeen (uitzonderingen daargelaten) 1 stuks ruimbagage per persoon vervoerd.

Bij beschadigingen, verlies en/of vertragingen moet de reiziger direct bij het constateren ter plaatse, middels het PIR schadeaangifteformulier, aangifte doen bij de betreffende luchtvaartmaatschappij. De schadeaangifte kan bij bagageschade/-verlies tot 7 dagen na ontdekking van de schade en bij vertraging tot 21 dagen na overhandiging plaatsvinden. Bij bagageschade/-verlies moet u bij het schadeaangifteformulier zowel de kopie passagierscoupon als bewijs afgifte bagage overleggen. De aangifte is een voorwaarde voor de aansprakelijkheid van de luchtvaartmaatschappij. Alle gevallen van bagageschade/-verlies en/of vertraging dienen onverwijld te worden gemeld aan de medewerkers van de luchtvaartmaatschappij en/of plaatselijke reisleiding. Medicijnen voor eigen gebruik alsmede waardevolle spullen moet u conform de veiligheidsvoorschriften niet in uw bagage stoppen maar in uw handbagage meenemen.

14. Uitsluiting van aanspraken en verjaring

Vorderingen op grond van niet-contractuele uitvoering van de reis jegens alltours flugreisen gmbh (aanspraak volgens §§ 651c bis f BGB) dienen door de klant binnen een maand na het contractueel bepaalde einde van de reis schriftelijk te worden gemeld en ingediend. Na de vervaldatum van deze termijn kan de klant alleen aanspraken doen gelden wanneer hij buiten zijn schuld niet aan de termijn kon voldoen. Aanspraken van de klant volgens § 651 c t/m 651 f BGB m.b.t. een levens-/ lichaamsongeval, gezondheid of andere schade die op grove nalatigheid en/of plichtsverzuim van de reisorganisatie, zijn wettelijke vertegenwoordiger of dienstverleners verjaren na twee jaar. Alle andere aanspraken volgens § 651 c t/m 651 f BGB verjaren na een jaar. De verjaringstermijn gaat in op de dag waarop de reis volgens de overeenkomst eindigt. Wanneer tussen de klant en de reisorganisator onderhandelingen gaande zijn over de aanspraak of de aan de aanspraak ten grondslag liggende omstandigheden, wordt de verjaring opgeschort tot de klant of de reisorganisator de onderhandelingen staakt. De verjaring wordt op zijn vroegst drie maanden na afloop van de opschorting van kracht.

15. Voorschriften betreffende paspoort, visa en gezondheid

alltours flugreisen gmbh verplicht zich dat personen die de nationaliteit bezitten van het land waarin de reis wordt aangeboden, vóór aanvang van de reis worden geïnformeerd over de voorschriften voor paspoorten, visa en gezondheid en over eventuele wijzigingen daarvan. Personen met een andere nationaliteit kunnen hierover informatie inwinnen bij het bevoegde consulaat. alltours flugreisen gmbh is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor de tijdige verstrekking/toegang door de desbetreffende diplomatieke vertegenwoordiging. De klant is zelf verantwoordelijk voor de naleving van alle voorschriften die voor de uitvoering van de reis van belang zijn. Alle nadelen/kosten die resulteren uit niet-naleving van deze voorschriften, komen voor rekening van de klant, tenzij deze nadelen/kosten het gevolg zijn van verwijtbare foutieve informatieverstrekking door alltours flugreisen gmbh. Indien de klant zich niet aan de aankomstvereisten van een bepaald land houdt of indien een visum door toedoen van de klant niet tijdig wordt verstrekt zodat de klant niet aan de reis kan deelnemen, kan alltours flugreisen gmbh de desbetreffende annuleringskosten in rekening brengen aan de klant. Voorwaarde voor het uitsluitend boeken van een vlucht naar niet-EU-landen is dat de passagier in het bezit is van een retourticket en van een bewijs met betrekking tot zijn verblijfplaats aldaar. Dit kan bij aankomst worden gecontroleerd; kunnen deze documenten niet worden getoond, dan kan de toegang worden geweigerd. De passagier is zelf aansprakelijk voor de gevolgen van het ontbreken van de noodzakelijke documenten.

16. Informatieverplichtingen betreffende de identiteit van de exploitierende

luchtvaartmaatschappij. De EU-verordening betreffende het informeren van luchtreizigers over de identiteit van de exploitierende luchtvaartmaatschappij (EU 2111/05) verplicht ons u bij de boeking te informeren over de identiteit van de exploitierende luchtvaartmaatschappij(en) van alle in het kader van de geboekte reis te leveren diensten die betrekking hebben op uw vlucht. Indien de exploitierende luchtvaart-

maatschappij bij de boeking nog niet vaststaat, noemen wij u de naam van de luchtvaartmaatschappij(en) die de vlucht waarschijnlijk zal/zullen uitvoeren. Zodra wij weten welke luchtvaartmaatschappij de vlucht zal uitvoeren, stellen wij u daarvan in kennis. Wanneer de genoemde exploitierende luchtvaartmaatschappij verandert, stellen wij u van deze verandering in kennis. Wij zullen onmiddellijk alle passende maatregelen treffen om ervoor te zorgen dat u zo snel mogelijk van de verandering in kennis wordt gesteld. De ‚Black List‘ kan worden geraadpleegd op de website:

http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_nl.htm

17. Rechtsgeldigheid

Indien individuele bepalingen van de reisovereenkomst ongeldig zijn, laat dit de geldigheid van de reisovereenkomst als geheel onverlet.

18. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

a) Op deze reisovereenkomst tussen de klant en alltours flugreisen gmbh is uitsluitend Duits recht van toepassing. Indien in geval van een klacht van de klant tegen alltours flugreisen gmbh in het buitenland ten aanzien van de aansprakelijkheid van alltours flugreisen gmbh uit de aard der zaak geen Duits recht wordt toegepast, is uitsluitend Duits recht van toepassing op de rechtsgevolgen, met name voor wat betreft soort, omvang en hoogte van de aanspraken van de klant.

b) De klant kan tegen alltours flugreisen gmbh uitsluitend een procedure aanspannen in de plaats waar alltours flugreisen gmbh is gevestigd. Voor klachten van alltours flugreisen gmbh tegen de klant is de woonplaats van de klant bepalend, tenzij de klacht gericht is tegen in het handelsregister ingeschreven handelaren of tegen personen die geen algemeen bevoegde rechtbank in het eigen land hebben, of tegen personen die na totstandkoming van de overeenkomst hun woonplaats of gewone verblijfplaats naar het buitenland hebben verlegd of van wie de woonplaats of gewone verblijfplaats op het moment van indiening van de klacht niet bekend is. In deze gevallen is de plaats van vestiging van alltours flugreisen gmbh bepalend.

alltours flugreisen gmbh neemt geen deel aan procedures/discussies omtrent geschillen met consumentenbemiddelingsorganisaties.

c) De hierboven genoemde voorwaarden over het toepasselijk recht zijn niet van toepassing indien; - wanneer en voor zover er contractueel dwingende bepalingen van internationale overeenkomsten van toepassing zijn op de reisovereenkomst tussen de reiziger en alltours flugreisen gmbh die in het voordeel van de reiziger zijn of - wanneer en voor zover van toepassing op de reisovereenkomst zijnde dwingende bepalingen in de EU-lidstaat waar de reiziger toe behoort, voor de reiziger gunstiger zijn dan de bovenstaande bepalingen of de overeenkomstige Duitse bepalingen.

19. Annuleringskosten (zie artikel 5. a)

a) **Boekingen van uitsluitend een hotel**

| | |
|--|---------------------|
| tot 30 dagen voor gebruikmaking van de dienst | 25% van de reissom, |
| 30.-22. dagen voor gebruikmaking van de dienst | 30% van de reissom, |
| 22.-15. dagen voor gebruikmaking van de dienst | 40% van de reissom, |
| 15.-7. dagen voor gebruikmaking van de dienst | 60% van de reissom, |
| 6. dagen tot aanvang van de reis | 75% van de reissom, |
| bij no-show | 90% van de reissom. |

b) vakantiewoningen/-huisjes (per eenheid)

| | |
|-------------------------------|---------------------|
| tot 45 dagen voor vertrek | 25% van de reissom, |
| tot 35 dagen voor vertrek | 50% van de reissom, |
| vanaf de 34e dag voor vertrek | 80% van de reissom, |
| bij no-show | 90% van de reissom. |

bij treinreizen zijn de annuleringskosten afhankelijk van de geboekte accommodatie.

c) Pakketreizen

| | |
|----------------------------------|---------------------|
| tot 30 dagen voor vertrek | 25% van de reissom, |
| van 29 tot 22 dagen voor vertrek | 30% van de reissom, |
| van 21 tot 15 dagen voor vertrek | 40% van de reissom, |
| 14-8 dagen voor vertrek | 60% van de reissom, |
| vanaf 7e dag voor vertrek | 75% van de reissom, |
| op de dag van vertrek of no-show | 90% van de reissom |

d) alleen boekingen van lijndienst- en/of campingvluchten

Bij boeking van uitsluitend lijndienst- en/of campingvluchtenvlucht dan zijn de betreffende annuleringskosten van het geboekte vliegtarief en/of luchtvaartmaatschappij van toepassing, vermeerderd met 15% annuleringskosten van de reisorganisatie.

e) alle hierboven genoemde kosten/gegevens gelden per reisdeelnemer. Indien meerdere diensten uit verschillende prijzen zijn samengesteld (bijv. uitsluitend vlucht en hotel), moeten de desbetreffende annuleringskosten afzonderlijk worden berekend en vervolgens bij elkaar worden opgeteld.

Algemene reisvoorwaarden alltours eigen vervoer

20. Bescherming privacygegevens en algemene bepalingen

a) De verzameling van persoonsgegevens en de verwerking hiervan gaan volgens de Duitse wettelijke bepalingen m.b.t. de bescherming van de privacygegevens. Dergelijke persoonsgebonden informatie wordt alleen aan partners doorgestuurd die deze nodig hebben voor de afwikkeling van de reis (en door ons gebruikt voor informatie/service voor/over onze gasten). De gegevens worden niet doorgegeven aan personen die hier geen recht op hebben.

U kunt het gebruik, verwerking en geven van uw persoonlijke gegevens voor marketingdoeleinden stopzetten door een brief te sturen aan alltours flugreisen gmbh, Dreischeibenhau 1, 40211 Düsseldorf of door het sturen van een email aan service@alltours.de Dit is niet mogelijk voor die gegevens die noodzakelijk zijn voor de afhandeling van uw boeking.

b) Met het uitkomen van de nieuwe reisgidsen verliezen al onze eerdere publicaties over gelijklopende bestemmingen en data hun geldigheid.

c) Schijnbare druk- en rekenfouten geven ons het recht om de reisovereenkomst aan te vechten/betwisten.

d) volgens de wettelijke bepalingen van §§ 312 ff. BGB bestaat er voor de aangeboden diensten geen herroepingsrecht. Er gelden uitsluitend de wettelijke annuleringsrechten. Herroepingsrecht is wel mogelijk wanneer de totstandkoming van de reisovereenkomst volgens § 651 a BGB buiten kantoor (b.v. thuis) is afgesloten en wanneer de mondelingen onderhandelingen waarop de totstandkoming van de reisovereenkomst is gebaseerd, op voorgaande opdracht van de reiziger is gevoerd.

21. Algemene informatie

Alle informatie betreffende diensten, programma's, termijnen en prijzen is gebaseerd op de gegevens bij het ter perse gaan van deze reisgids in december 2017.

De reisorganisator:

alltours flugreisen gmbh

Dreischeibenhau 1

40211 Düsseldorf

Duitsland

Telefoon +49 211 54270