

Algemene reisvoorwaarden

geldig tot
30 juni 2018

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.

2. Betaling

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) Indien het reisbureau en/of de klant heeft gekozen voor het overmaken van de verschuldigde reissom aan alltours flugreisen gmbh, wordt uitsluitend kwijting en discharge 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 boeking 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 of per creditcard te betalen. Wanneer wij betalingen op basis van incasso aanbieden en de klant zich hiermee schriftelijk akkoord verklaard, of met de creditcard betaald voor zover wij deze mogelijkheid toestaan, 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/reisbureau) een zogenaamd mandaat/machtiging hebben van het banknummer van de reisagent/reisbureau/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 standaardtermijn van vooraankondiging van 14 kalenderdagen (de zogenaamde pre-notificatie) van de SEPA-incassovolmacht te verkorten tot 1 dag voor incasso/afboeking/afschrijving.

Bij boeking en betaling met creditcard rekenen wij servicekosten afhankelijk van de betreffende reissom (geldt niet voor betaling door overmaking en incasso), de onderstaande servicekosten worden in rekening gebracht.

reissom		servicekosten	
€ 0,00	-	€ 500,00	€ 5,00
€ 501,00	-	€ 750,00	€ 7,50
€ 751,00	-	€ 1.000,00	€ 10,00
€ 1.001,00	-	€ 1.250,00	€ 12,50
€ 1.251,00	-	€ 1.500,00	€ 15,00
€ 1.501,00	-	€ 1.750,00	€ 17,50
€ 1.751,00	-	€ 2.000,00	€ 20,00
€ 2.001,00	-	€ 2.250,00	€ 22,50
€ 2.251,00	-	€ 2.500,00	€ 25,00
€ 2.501,00	-	€ 2.750,00	€ 27,50
€ 2.751,00	-	€ 3.000,00	€ 30,00
€ 3.001,00	-	€ 3.250,00	€ 32,50
€ 3.251,00	-	€ 3.500,00	€ 35,00
€ 3.501,00	-	€ 3.750,00	€ 37,50
€ 3.751,00	-	€ 4.000,00	€ 40,00
€ 4.001,00	-	€ 4.250,00	€ 42,50
€ 4.251,00	-	€ 4.500,00	€ 45,00
€ 4.501,00	-	€ 4.750,00	€ 47,50
€ 4.751,00	-	€ 5.000,00	€ 50,00
€ 5.001,00	-	€ 5.250,00	€ 52,50
€ 5.251,00	-	€ 5.500,00	€ 55,00
€ 5.501,00	-	€ 5.750,00	€ 57,50
€ 5.751,00	-	€ 6.000,00	€ 60,00
Vanaf € 6.001,00			op aanvraag

De servicekosten voor betaling met creditkaart zijn bij de aanbetaling verschuldigd. 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 en 5a/5b, 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. d) Bij het verlies van tickets door de klant alsmede wanneer de klant de reissom voldoet bij de alltours servicebalie bij het afhalen van de reisdocumenten, dan is alltours gerechtigd om door de hierdoor ontstane extra werkzaamheden een servicekosten van € 25,- per boeking te berekenen.

3. Contractuele verplichtingen

a) Bepalend voor de omvang van de contractuele verplichtingen zijn de gegevens in de reisgids (d.w.z. bij online-boeking 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 zijn voor alltours flugreisen gmbh bindend. alltours flugreisen gmbh behoudt zich echter nadrukkelijk het recht voor de reisgidsgegevens om inhoudelijk gerechtsvaardigde, gewichtige en niet te voorzienbare redenen vóór totstandkoming van de overeenkomst te wijzigen. Hier- van 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, over het algemeen (kan afwijken per airline), tot 20 kg vrije bagage 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 medicijnen uitsluitend in de handbagage te vervoeren.

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. Hotel, rondreis, cruise, combinatie zoals geboekt en de bijbehorende verbindingen zijn eveneens bij de reissom inbegrepen. 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 foutieve en/of valse opgave is de reisorganisatie gerechtigd om het verschil door te berekenen aan de betreffende klant.

c) Voor baby's die tussen de dag van vertrek en de terugreis 2 jaar worden, is het vereist om uit veiligheidsredenen een boeking te maken als ware de baby 2 jaar oud is (boeking met een zitplaats).

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 overeengekomen 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 algehele 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 onveranderd, in het bijzonder voor zover de gewijzigde diensten gebreken vertonen. Aanspraken op grond van Verordening (EG) 261/2004 jegens de exploiterende luchtvaartmaatschappij blijven onverlet. Elke reiziger is 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 vakantiefaciliteit 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 besonden 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. 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

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) Tot 24 uur voor vertrek (en vallende binnen onze openingstijden) 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. Wordt de plaats van de deelnemer overgenomen door een derde, dan is alltours gerechtigd zowel de extra ontstane kosten als de actuele, nieuwe reissom en de door de wijziging ontstane administratiekosten van € 40,- per persoon door te belasten. In geval de wijziging slechts verwaarloosbare of lagere kosten met zich mee brengt, zijn geen wijzigingskosten of de lagere kosten verschuldigd. In geval van een dergelijke in de plaatsstelling zijn deze derde en de reeds aangemelde deelnemers jegens alltours flugreisen gmbh hoofdelijk aansprakelijk voor de voldoening van de reissom en van de extra kosten die ontstaan doordat de klant zich laat vervangen door een derde.

e) Wijzigingen van de reis na boeking is niet mogelijk.

6. Diensten waarvan geen gebruik wordt gemaakt

Indien de klant als gevolg van een voortijdige terug- reis of om andere dringende, binnen zijn invloedsfeer 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. Annuleringsverzekering

Omdat een annuleringsverzekering niet bij de reissom is inbegrepen, adviseren wij de klant dringend om een dergelijke verzekering direct bij boeking af te sluiten.

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 minimum aantal deelnemers en dit aantal 2 weken vóór het contractueel overeengekomen vertrek niet is bereikt. Zodra bekend is dat de reis niet doorgaat, is alltours flug-reisen gmbh in elk geval verplicht de klant hierover onmiddellijk te informeren en de kennisgeving van annulering te doen toekomen. De reeds betaalde reissom wordt onverkort aan de klant gerestitueerd.

9. Ontbinding van de overeenkomst wegens buitengewone omstandigheden

Indien de reis wordt bemoeilijkt, bedreigd of beïnvloed door niet te voorziene en buitengewone omstandigheden, zoals oorlog, interne onlusten, staking, epidemieën, 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 (bv. 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) een stuk ruimbagagestuk per persoon vervoerd. Meer informatie hierover kan de reiziger bij de betreffende, contractuele luchtvaartmaatschappij opvragen. Bij beschadigingen, verlies en/of vertragingen moet de reiziger direct bij het constateren ter plaatse, middels het PIR schadeaanvraagformulier, aangifte doen bij de betreffende luchtvaartmaatschappij. De schadeaanvraag 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 schadeaanvraagformulier 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 veiligheidseisen niet in uw ruimbagage 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 fBGB) 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 en/of onrechtmatige daad 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. De passagier is zelf aansprakelijk voor de gevolgen van het ontbreken van deze noodzakelijke documenten. Het bovenstaande betoog is uitsluitend van toepassing op Duitse staatsburgers. alltours flugreisen gmbh kan geen garantie geven ten aanzien van de voorschriften voor paspoort, visa en gezondheid die gelden voor personen met een andere nationaliteit, deze is hiervoor zelf verantwoordelijk.

16. Informatieverplichtingen betreffende de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij

De EU-verordening betreffende het informeren van luchtreizigers over de identiteit van de exploiterende 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 luchtvaartmaatschappij 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 uit -sluitend 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. Vaste annuleringskosten bij pakketreizen (zie artikel 5.a)

tot 30 voor vertrek	25% van de reissom,
29.-22. voor vertrek	30% van de reissom,

21.-15. voor vertrek	40% van de reissom,
14.-8. voor vertrek	60% van de reissom,
vanaf 7e dag voor vertrek	75% van de reissom,
op de dag van vertrek of niet aanwezig zijn voor de reis 90% van de reissom,	

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). Deze en onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht over deze privacygegevens. U kunt het gebruik, verwerking en doorgeven 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) 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.

Uitgave september 2017

De reisorganisator:

alltours flugreisen gmbh
Dreischeibenhau 1
40211 Düsseldorf
Duitsland
Telefoon +49 211 5427 4200