

JAHN REISEN | Algemene Voorwaarden

1. Reisovereenkomst

1.1 De reiziger biedt de organisator, door te boeken (aanmelding voor de reis) bindend aan om een reisovereenkomst te sluiten. De basis voor dit aanbod voor het sluiten van een reisovereenkomst wordt gevormd door de reisbeschrijving en de eventuele aanvullende informatie van de organisator voor de reis in kwestie, voor zover deze ter beschikking van de aanmelder voor de reis staan. De overeenkomst komt tot stand door toezending van de aanvaardingsverklaring door de organisator aan u. Bij of direct na het sluiten van de overeenkomst doen wij de aanmelder voor de reis een schriftelijke reisbevestiging toekomen. Hiertoe is de organisator niet verplicht, indien de boeking minder dan 7 werkdagen voor het begin van de reis geschiedt. Indien de inhoud van de bevestiging afwijkt van de inhoud van de aanmelding, houdt dit in dat er sprake is van een nieuw aanbod, waaraan de organisator voor de duur van 10 dagen gebonden is. De overeenkomst komt op basis van dit nieuwe aanbod tot stand, indien de aanmelder voor de reis ons binnen de gestelde termijn meedeelt dat hij de offerte aanneemt. Dit kan door een uitdrukkelijke toezegging of door een aanbetalings geschiedt.

1.2 Art. 1.1 is ook van toepassing bij mondelinge en telefonische aanmeldingen alsmede bij aanmeldingen per telefax en via Internet.

1.3 De aanmelder voor de reis aanvaardt alle contractuele verplichtingen van medereizigers voor wie hij de boeking doet, zoals ook voor zijn eigen boeking, voor zover hij deze verplichting uitdrukkelijk en afzonderlijke verklaring heeft aanvaard.

1.4 Reisbemiddelaars (bijv. reisbureau's) en dienstverleners (bijv. hotels, vervoersondernemingen) hebben geen volmacht van de touroperator tot het aangaan van een overeenkomst, inlichtingen te verstrekken of toezeggingen te doen, die leiden tot een wijziging van de overeengekomen inhoud van de reisovereenkomst of die verder strekken dan de contractueel toegezegde diensten van de touroperator of die tegenstrijdig zijn met de reisbeschrijving.

1.5 Leeftijdsgedebonden kortingen op de prijzen - bijv. kinderkorting - of zitplaatsreservering voor baby/kind - is gewoonlijk de leeftijd bij het begin van de reis en niet de leeftijd op de boekingsdatum doorslaggevend en dient deze leeftijd daarom door de reis aanmelder bij de boeking te worden vermeld. Bij sommige luchtvaartmaatschappijen is de leeftijd bij de terugreis doorslaggevend, waardoor in individuele gevallen nabetalen kan worden gevraagd. Indien een leeftijd onjuist wordt opgegeven, wordt een nabetalen gevraagd om het verschil met de in de beschrijving van de touroperator vermelde prijs die bij de juiste leeftijd hoort, te compenseren.

2. Betaling

Om de betalingen van klanten veilig te stellen, is er een verzekering tegen insolventie afgesloten bij de Deutsche Reisepreis Sicherungsverein VwAG (DRS) met overeenkomst nummer 1.045.958. Een verklaring van die strekking is op de bevestiging vermeld.

2.1 Na ontvangst van de schriftelijke reisbevestiging en toezending van de verklaring[1] is 20% van de reissom onmiddellijk als **aanbetaling** betaalbaar. De aanbetaling wordt in mindering gebracht op het bedrag dat later voldaan dient te worden. Het te betalen bedrag bestaat uit een aanbetaling plus verzekeringspremie - zie art. 7. Uw betalingen dienen te geschieden met vermelding van het factuurnummer dat op de reisbevestiging vermeld staat. Indien dit factuurnummer niet vermeld is, wordt uw betaling als niet voldaan beschouwd. Uw aanbetaling op de reissom is conform art. 651 k van het (Duits) Burgerlijk Wetboek (BGB) verzekering tegen insolventie. **Het reisbureau treedt uitsluitend als bemiddelaar op bij het sluiten van de reisovereenkomst. Het reisbureau is niet bevoegd om betaling van de reissom in ontvangst te nemen.**

2.1.1 Indien de aanbetaling niet onmiddellijk of binnen 10 dagen na ontvangst van de reisbevestiging ontvangen is en is dit bedrag na een betalingsherinnering met een gepaste termijn niet voldaan, heeft de touroperator het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen en de boeking te annuleren. In dit geval zal de touroperator de volgens art. 5 berekende kosten als schadevergoeding doen gelden. De hiervoor vermelde rechten van de touroperator bestaan niet indien de betalingsvertraging niet aan de reiziger of uitsluitend of overwegend aan de touroperator te wijten is.

2.1.2 Het **resterende** bedrag van de reissom moet uiterlijk 28 dagen voor de vertrekdatum voldaan zijn (constatering van ontvangen betaling), voor zover de reis niet meer om de in art. 5.2 vermelde reden kan worden afgezegd.

2.1.3 Bij **boekingen op korte termijn** - als er tussen de boekingsdatum en de reisdatum minder dan 28 dagen zijn - dient de reissom na ontvangst van de schriftelijke reisbevestiging en overhandiging van de verklaring[2] uiterlijk 10 dagen voor de vertrekdatum volledig aan de touroperator te worden betaald (constatering van ontvangen betaling).

2.1.4 Indien het te betalen bedrag uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek NIET volledig is voldaan, is het NIET mogelijk om de originele documentatie toe te zenden. ZONDER betalingsbewijs heeft de reiziger geen recht op de dienstverlening inzake de reis, zie art. 2.2. Zond a.u.b. bij een geboekte reis met eigen vervoer uw door de bank bevestigde betalingsbewijs om aan te tonen dat de betaling is voldaan, aan de afdeling Verkoop/Service, faxnummer 0049 2203 42-899. Zo niet, wordt de reisovereenkomst conform art. 5 beoordeeld. Indien bij vliegreizen ontvangst van de betaling niet tijdig wordt geconstateerd, is art. 2.1.5 van toepassing.

2.1.5 Indien bij vliegreizen ontvangst van de betaling niet tijdig wordt geconstateerd, kunnen de reisdocumenten op het vliegveld aanvandaan de reiziger vertrekt, worden opgehaald. Na betaling worden de reisdocumenten op het vliegveld overhandigd. Voor de daardoor ontstane extra kosten worden servicekosten à € 15 per handeling in rekening gebracht. Binnen het persoonlijk bestedingslimiet bij uw financiële instelling accepteert de touroperator vanzelfsprekend ook betaling via EC-Cash met pincode, American Express, MasterCard en Visa. Zo niet, wordt de reisovereenkomst conform art. 5 beoordeeld.

2.1.6 Als u met credit card wilt betalen, gebeurt het afboeken van uw rekening op de juiste datum wanneer de betalingen voldaan moeten worden. Bij betaling zijn transactiekosten ter hoogte van 1% van de totale reissom verschuldigd. Bij betaling door overboeking vervallen de transactiekosten.

2.2 Zonder volledige betaling van de reissom bestaat er geen recht op het ontvangen van dienstverlening.

3. Reisdocumenten

Mochten de reisdocumenten onverhoopt niet uiterlijk 7 dagen voor vertrek bij de aanmelder cq. reiziger bezorgd zijn, dient deze onmiddellijk contact op te nemen met de touroperator, afdeling Verkoop/Service.

4. Wijzigingen

4.1 Indien de reiziger na het boeken van een reis verzoekt om bijv. de reisdatum, het reisdoel, de plaats van vertrek, de accommodatie of de wijze van vervoer te wijzigen, zijn de kosten die wij daarvoor maken, gewoonlijk gelijk aan de kosten van een annulering van de kant van de reiziger. Daarom is de touroperator genoodzaakt om kosten van dezelfde hoogte als ten tijde van het omboeken bij annulering zouden ontstaan, te berekenen. Bij andere, geringe wijzigingen berekent de touroperator echter slechts behandelingskosten. De hoogte hiervan bedraagt:

a) bij pakketreizen met vlucht, auto- en scheepsreizen, boekingen van huurauto's, alleen-hotel-boekingen, combinatieboekingen met andere diensten, zoals bijv. rondreis, duik-, wandel-, ski-, tennis-pakket (behalve entreekaarten, zie art. 5.1.7) tot 30 dagen voor het begin van de reis: € 30 per persoon.

b) bij vakantiewoningen/wooboten/campers tot 45 dagen voor het begin van de reis: € 30 per persoon.

c) Bij alleen-vlucht-boekingen/bouwsteenvluchten is op grond van de uitzonderlijke tarifiering van luchtvaartmaatschappijen een andere boeking tot uiterlijk 1 dag voor het begin van de reis alleen binnen de tariefgroep van de beschrijving voor wijzigingskosten van € 30 per persoon mogelijk. Omboeken naar een vlucht met een lager tarief is alleen mogelijk met behoud van de oorspronkelijke vluchtprijs, plus wijzigingskosten. Bij omboeken naar een vlucht met een hoger tarief dient het verschil door de klant te worden voldaan, plus wijzigingskosten.

Per handeling is slecht één eenmalige wijziging binnen de van toepassing zijnde catalogi mogelijk. Wijzigingskosten voor geboekte entreekaarten: zie art. 5.1.7.

4.2 De touroperator heeft het recht om wijzigingen in de diensten aan te brengen, indien deze uit omstandigheden buiten de invloedssfeer de touroperator voortvloeien na het sluiten van de overeenkomst. Hieronder valt ook het vervangen van de aangekondigde accommodatie of het aangekondigde vervoer, indien gelijkwaardig, indien anders een prijsaanpassing vereist zou zijn. Over dergelijke wijzigingen dient de touroperator de reiziger onmiddellijk te informeren. Voor zover de wijzigingen aanzienlijk zijn of niet redelijkerwijs mogen worden verwacht, heeft de reiziger het recht om binnen 10 werkdagen na mededeling kosteloos om te boeken of kosteloos te annuleren. Eventuele andere rechten van de reiziger om te annuleren blijven hierdoor onverlet.

4.3 De touroperator behoudt zich het recht voor om de aangekondigde en bij de boeking bevestigde prijzen bij verhoging van de vervoerskosten of de heffingen voor bepaalde diensten, zoals haven- of luchthavenbelasting of een wijziging van de wisselkoersen die voor de betreffende reis van toepassing zijn, als volgt te wijzigen: indien de vervoerskosten die bij het sluiten van de reisovereenkomst golden, met name de brandstofkosten, verhoogd worden, kan de touroperator de reissom volgens de hierna volgende berekening verhogen:

a) Bij een verhoging die betrekking heeft op de zitplaats, kan de touroperator van de reiziger het bedrag van de verhoging verlangen.

b) In anderen gevallen worden de door het vervoersbedrijf per vervoermiddel geëiste, extra vervoerskosten door het aantal de zitplaatsen van het overeengekomen vervoermiddel gedeeld. Het bedrag van de verhoging per zitplaats dat zo berekend is, mag de touroperator van de reiziger verlangen.

Indien de heffingen voor bepaalde diensten, zoals haven- of luchthavenbelasting die bij het sluiten van de reisovereenkomst bestonden, tegenover de touroperator verhoogd worden, kan deze de reissom evenredig verhogen. Bij een wijziging van de wisselkoersen na het afsluiten van de reisovereenkomst kan de reissom in dezelfde mate worden verhoogd waarin de reis daardoor voor de touroperator duurder is geworden. Een verhoging is alleen toelaatbaar, indien tussen het sluiten van het contract en de overeengekomen reisdatum meer dan 4 maanden liggen en de omstandigheden, waardoor de verhoging optreedt, vóór het sluiten van het contract nog niet bes-

tonden en bij het sluiten van het contract door de touroperator niet kon worden voorzien. Bij wijziging van de reissom achteraf dient de touroperator u onmiddellijk op de hoogte te stellen. Vanaf de twintigste dag vóór het begin van de reis zijn prijsverhogingen niet van toepassing. Bij een prijsverhoging van meer dan 5% of bij een aanzienlijke wijziging een wezenlijke reisdienst heeft de reiziger het recht om zonder kosten de reisovereenkomst te annuleren of deelname aan een tenminste gelijkwaardige reis te verlangen, als de touroperator in staat is, een dergelijk reis zonder meerkosten aan de reiziger aan te bieden uit de beschikbare reizen. De reiziger dient deze rechten onmiddellijk na mededeling van de touroperator over de prijsverhoging cq. -wijziging van de reisdienst jegens de touroperator te doen gelden.

4.4 Dwingende redenen die verband houden met de persoon van de reiziger en die leiden tot het niet benutten van diensten kunnen gedeeltelijke restitutie tot gevolg hebben, indien en voor zover de dienstverlener een relevante restitutie verleent en hiervan een gemeenschappelijke notitie bij de reisleiding is gemaakt. Bij vakantiewoningen, campers en wooboten wordt geen gedeeltelijke restitutie gegeven.

4.5 Vervangende deelnemers/naamswijziging

4.5.1 Tot het begin van de reis kan de deelnemer zich na mededeling aan de touroperator laten vervangen door een andere geschikte persoon (met inachtneming van art. 4.5.2). De behandelingskosten hiervoor bedragen gewoonlijk € 30 per persoon. In uitzonderingsgevallen kunnen er hogere kosten ontstaan, met name bij lijnvluchten. De deelnemer aan de reis heeft het recht om aan te tonen dat in verband met de vervanging/naamswijziging geen of lagere kosten zijn ontstaan. De touroperator heeft voldoende gelegenheid nodig om de wens om een deelnemer te vervangen, te toetsen. De touroperator kan bezwaar maken tegen deelname van een derde persoon, indien deze niet voldoet aan bijzondere eisen ten aanzien van de reis of indien er wettelijke voorschriften of bepalingen van de autoriteiten zijn, op grond waarvan diens deelname niet mogelijk is. Indien een vervangende persoon de overeenkomst overneemt, is de oorspronkelijke deelnemer aan de reis samen met de vervangende persoon als hoofdelijk aansprakelijk schuldenaar aansprakelijk voor de reissom en de meerkosten door deelname van de derde persoon.

4.5.2 Bij alleen-vlucht-boekingen/bouwsteenvluchten is een naamswijziging op grond van de bijzondere tarifieringen van de luchtvaartmaatschappijen niet mogelijk. Indien toch een naamswijziging wordt gewenst, zijn kosten verschuldigd van dezelfde hoogte als ten tijde van het omboeken bij annulering zouden ontstaan, zie art. 5.1.3.

5. Annulering

5.1 Annulering door de deelnemer aan de reis dient in het belang van de deelnemer schriftelijk te gebeuren, waarbij de reisdocumenten worden bijgevoegd. Voor het tijdstip van annulering en voor de hoogte van de annuleringskosten is de datum waarop de annuleringsverklaring bij de touroperator of bij het boekingskantoor wordt ontvangen, doorslaggevend. De hoogte van de annuleringskosten hangt af van de gekozen dienstverlening. Let a.u.b. goed op eventuele afwijkende vermeldingen in de boekingsvoorwaarden van de afzonderlijke aangeboden reizen! De gewoonlijk (d.w.z. voor zover er geen vervangende deelnemer beschikbaar is) vaste annuleringskosten bedragen per persoon in procenten van de reissom:

5.1.1 Bij pakketreizen met vlucht, auto- en scheepsreizen, boekingen van huurauto's, alleen-hotel-boekingen, combinatieboekingen met andere diensten, zoals bijv. rondreis, duik-, wandel-, ski-, tennis-pakket (behalve entreekaarten, zie art. 5.1.7),

- tot de 30ste dag voor begin v.d. reis	25%;
- tot de 22ste dag voor begin v.d. reis	30%;
- tot de 15de dag voor begin v.d. reis	40%;
- tot de 7ste dag voor begin v.d. reis	60%;
- tot de 3ste dag voor begin v.d. reis	75%;
- vanaf de 2ste dag voor begin v.d. reis	80%

5.1.2 Bij vakantiewoningen (per wooneenheid), wooboten, campers, fiets- en cheeptoelaten

- tot de 45ste dag voor begin v.d. reis	25%;
- tot de 35ste dag voor begin v.d. reis	50%;
- vanaf de 34ste dag voor begin v.d. reis	80%

5.1.3 Bij alleen-vlucht-boekingen/bouwsteenvluchten

- tot de 30ste dag voor begin v.d. reis	50%;
- tot de 3ste dag voor begin v.d. reis	75%;
- vanaf de 2ste dag voor begin v.d. reis	80%

5.1.4 Gecombineerde bouwsteenboeking

Bij door de aanmelder voor de reis samengestelde diensten in het bouwsteensysteem (bijv. alleen-vlucht en hotel)

- tot de 30ste dag voor begin v.d. reis	50%;
- tot de 3ste dag voor begin v.d. reis	75%;
- vanaf de 2ste dag voor begin v.d. reis	80%

5.1.5 Bij cruises:

- tot 30 dagen voor begin v.d. reis	25%;
- tot 22 dagen voor begin v.d. reis	30%;
- tot 15 dagen voor begin v.d. reis	50%;
- tot 3 dagen voor begin v.d. reis	75%;
- vanaf de 2ste dag voor begin v.d. reis	80%

5.1.6 Bij bus- en treinreizen hangen de annuleringskosten af van het soort accommodatie.

5.1.7 Annulerings-/omboekingskosten voor geboekte entreekaarten bedragen gewoonlijk 100%.

5.1.8 Bij de vaste bedragen is rekening gehouden met de gewoonlijk bespaarde uitgaven en het eventuele andersoortig gebruik van de reisdienst. De deelnemer aan de reis heeft het recht om aan te tonen dat in verband met de annulering geen of lagere kosten zijn ontstaan.

5.1.9 De touroperator houdt zich het recht voor om, afwijkend van de hiervoor vermelde vaste bedragen een hogere, concrete schade-loosstelling te eisen. In dat geval is de touroperator ertoe verplicht om de geëiste schadeloosstelling, rekening houdend met de bespaarde uitgaven en een eventueel ander gebruik van de reisdiensten concreet te becijferen en aan te tonen.

5.1.10 Bij annulering dienen de reeds overhandigde reisdocumenten - met name IATA-vliegtickets - te worden geretourneerd. Indien dit niet gebeurt, worden er behandlingskosten van € 80 per vliegticket in rekening gebracht; art. 5.1.8, zin 2 is hier van kracht.

5.1.11 Kosten, zoals bijv. visum-, telefoon- of behandelingskosten, kunnen bij een annulering van de reis niet worden vergoed.

5.1.12 Annuleringskosten dienen ook dan te worden betaald, als de reiziger de reis niet of niet tijdig begint.

5.1.13 De bepalingen m.b.t. de annuleringskosten zijn van toepassing op alle reizen, tenzij er op grond van afzonderlijke beschrijvingen aparte regelingen zijn vastgelegd. Let a.u.b. goed op eventuele afwijkende boekings- en annuleringsvoorwaarden van de afzonderlijke aangeboden reizen!

5.2 Annulering door de touroperator - bij het niet bereiken van een vooraf vastgesteld en in de reisbevestiging vermeld minimaal aantal deelnemers heeft de touroperator het recht om de reis tot uiterlijk 28 dagen voor het begin van de reis te annuleren. In dat geval ontvangt de reiziger betalingen voor de reissom onmiddellijk terug. Indien al op een eerder tijdstip duidelijk wordt dat het minimale aantal deelnemers niet kan worden bereikt, dient de touroperator onmiddellijk van zijn recht op opzegging gebruik te maken.

6. Ontbinding van de overeenkomst vanwege buitengewone omstandigheden

6.1 Indien de reis als gevolg van overmacht (bijv. oorlog, onlusten, natuurrampen of epidemieën) aanzienlijk bemoeilijkt, in gevaar gebracht of nadelig beïnvloed wordt, kan zowel de reiziger als de touroperator de overeenkomst opzeggen. Bij opzegging voor het begin van de reis ontvangt de reiziger de betaalde reissom onmiddellijk terug. Aanspraken die verder strekken dan dat, kunnen niet worden gemaakt. De touroperator kan echter een vergoeding voor geleverde diensten verlangen.

6.2 Indien de genoemde omstandigheden na het begin van de reis voordoen, kan de reisovereenkomst tevens door beide partijen worden opgezegd. In dat geval dient de touroperator de maatregelen te treffen die noodzakelijk zijn geworden als gevolg van de opzegging van de overeenkomst. Indien de overeenkomst om voornoemde redenen wordt opgezegd, worden de meerkosten voor de terugreis door de touroperator en de reiziger, ieder voor de helft voldaan. In andere gevallen zijn de meerkosten voor rekening van de reiziger.

6.3 De touroperator kan de reisovereenkomst zonder opzegtermijn opzeggen, indien de reiziger indien de reiziger ondanks het verzoek om zijn draget te staken, zich blijvend storend gedraagt of indien hij zich dermate om strijd met de overeenkomst gedraagt dat de onmiddellijk opzegging van de overeenkomst gerechtvaardigd is. Bij opzegging door de touroperator blijft deze aanspraak maken op de reissom; de touroperator moet zich echter de waarde van de bespaarde uitgaven alsmede de voordelen laten aanrekenen, die deze uit andersoortig gebruik van de niet in benutte diensten verkrijgen, inclusief de door dienstverleners aan hem gecrediteerde bedragen.

7. Verzekeringen

7.1 Een annuleringskostenverzekering is niet in de reissom inbegrepen. De reiziger wordt aangeraden om een annuleringskostenverzekering en andere verzekeringen van de Europäische Reiseversicherung AG (ERV) af te sluiten. De premie dient samen met de aanbetaling op de reissom te worden voldaan. Een eventueel verzekeringscontract wordt pas van kracht nadat de premie voldaan is.

7.2 Als zich een situatie voordoet waarop de verzekering van toepassing is, dient Europese Reiseversicherung AG, Postfach 800545, D-81605 München, Duitsland, onmiddellijk te worden ingelicht. **De touroperator heet geen bemoeienis met de schaderogeling.**

8. Bepalingen m.b.t. paspoort, visa en gezondheidsvoorschriften
De reiziger dient zorgvuldig de informatie in de catalogi over de bepalingen met betrekking tot paspoort, visa en gezondheid en eventuele wijzigingen in latere mededelingen in acht te nemen. Deze informatie is van toepassing voor de burgers van Nederland, indien zij in het bezit van een Nederlands paspoort of ID-kaart zijn. Personen met een andere nationaliteit kunnen het consulaat van hun land om inlichtingen vragen. Daarbij wordt ervan uitgegaan, dat er geen bijzonderheden m.b.t. de persoon van de reiziger en medereizigers aan de orde zijn (bijv. dubbele nationaliteit, stateloosheid). De reiziger is zelf verantwoordelijk voor de naleving van alle belangrijke voorschriften die een rol spelen bij de uitvoering van de reis. Alle nadelen, met name de betaling van annuleringskosten, die uit het niet nakomen van deze voorschriften voortvloeien, komen ten laste van de reiziger, behalve indien deze veroorzaakt zijn door een verwijtbare fout of nagelaten informatie door de touroperator.

9. Andere touroperators

Voor diensten waarbij de touroperator slechts als bemiddelaar optreedt, hetgeen in de beschrijving uitdrukkelijk moet zijn vermeld, is de uitvoerende touroperator aansprakelijk. Voor gebrekkige dienstverlening, lichamelijke letsel en materiële schade in verband met diensten die als externe dienstverlening slechts bemiddeld worden (bijv. sportevenementen, excursies, huurauto's enz.), indien deze diensten in de reisbeschrijving eenduidig aangegeven zijn als externe dienstverlening, dat deze duidelijk geen bestanddeel van onze reisdiensten uitmaken, is de touroperator niet aansprakelijk, ook niet als de reisleiding aan deze bijzondere evenementen deelneemt.

10. Garantie/schadevergoeding

Indien de reis als gevolg van een tekortkoming ernstig nadelig beïnvloed wordt, kan de reiziger de reissom verlagen of de overeenkomst opzeggen. Opzegging is pas toelaatbaar nadat de touroperator een door de reiziger vastgestelde en gepaste termijn heeft laten verstrijken, zonder een remedie te bieden. Er is geen sprake van het stellen van een termijn indien een remedie onmogelijk is of door de touroperator wordt geweigerd of indien de opzegging van de overeenkomst door een buitengewoon belang van de reiziger gerechtvaardigd is. Bovendien kan de reiziger schadevergoeding wegens wanprestatie verlangen.

11. Aansprakelijkheid

11.1 De contractuele aansprakelijkheid van de touroperator voor schade die niet uit dood, lichamelijke letsel of schade aan de gezondheid voortvloeien, is beperkt tot drie maal de reissom

a) voor over de schade van de reiziger noch opzettelijk, noch door grove nalatigheid veroorzaakt is, of

b) voor zover de touroperator voor schade die de reiziger heeft geleden, uitsluitend door toedoen van een dienstverlener aansprakelijk worden gesteld. Eventuele verder strekkende aanspraken op grond van het Verdrag van Montreal cq. de [Duitse] Wet op het Luchtverkeer blijven door de beperking onverlet.

11.2 Aanspraak op schadevergoeding uit hoofde van een delict De aansprakelijkheid van de touroperator uit hoofde van een delict voor materiële schade die niet opzettelijk en door grove nalatigheid zijn veroorzaakt, is beperkt tot drie maal de reissom. Het maximale bedrag van de aansprakelijkheid geldt resp. per klant en per reis. Eventuele verder strekkende aanspraken in verband met reisbagage op grond van het Verdrag van Montreal blijven door de beperking onverlet.

11.3 Indien in internationale verdragen of in daarop berustende voorschriften voor dienstverleners van de touroperator beperkingen van de aansprakelijkheid opgenomen zijn, kan de touroperator zich in voorkomende schadegevallen zich daarop beroepen.

12. Verplichting tot medewerking

12.1 De reiziger is ertoe verplicht om zijn klachten onmiddellijk aan de plaatselijke reisleiding bekend te maken. Deze heeft de opdracht om klachten te verhelpen, voor zover mogelijk. Indien de reiziger verwijtbaar nalaat om een tekortkoming te melden, vervallen de garantie-aanspraken die op grond van het reisrecht bestaan.

12.2 Bij alle soorten accommodaties met zelf georganiseerde heenreis dienen eventuele klachten onmiddellijk aan de reisleiding of het kantoor te worden gemeld. Indien een dergelijk contact niet mogelijk is, dient de reiziger gebreken die niet verholpen zijn, onmiddellijk aan de verhuurder cq. diens gevolmachtigde of aan de touroperator te melden.

12.3 De touroperator adviseert om schade of vertraagde bezorging bij vliegverzuim onmiddellijk ter plaatse middels een schademelding (P.I.R.) bij de betreffende luchtvaartmaatschappij in te vullen. Luchtvaartmaatschappijen weigeren gewoonlijk schadevergoeding als het formulier voor schademelding niet is ingevuld. De schademelding dient bij verlies van bagage binnen 7 dagen, bij vertraging binnen 21 dagen na ontvangst te worden gemaakt. Overigens dient verlies, beschadiging of foutieve bezorging van reisbagage te worden gemeld aan de reisleiding of aan de lokale vertegenwoordiging van de touroperator. Indien geen schademelding is gedaan, bestaat er geen aanspraak op vergoeding.

13. Behandeling van klachten, uitsluitingstermijnen voor aanspraken en verjaring

13.1 Indien een gebrek geheel of gedeeltelijk niet verholpen is, dient samen met de reisleiding een schriftelijke notitie hiervan te worden opgesteld.

13.2 kundenbetreuning.koeln@dertouristik.com

Alle in aanmerking komende aanspraken wegens het niet contractueel leveren van de reis dient de reiziger binnen 1 maand na het contractueel overeengekomen einde van de reis, zo mogelijk schriftelijk, tegenover de touroperator via kundenbetreuning.koeln@dertouristik.com of DER Touristik Köln GmbH, Humboldtstraße 140, D-51149 Köln, Duitsland, te doen gelden. Na het verstrijken van deze termijn kan de reiziger aanspraken slechts dan nog doen gelden, indien de reiziger eigen schuld gehinderd werd om de termijn na te komen.

13.2.1 De termijn begint op de dag die volgt op de dag van beëindiging van de reis volgens de overeenkomst. Indien de laatste dag van de termijn een zondag, een op de plaats van opstelling door de overheid erkende algemene feestdag of een zaterdag is, dient in plaats hiervan de eerstvolgende werkdag als uiterste termijn te worden beschouwd.

13.3 De in art. 13.2 genoemde termijn is ook van toepassing voor het melden van schade aan bagage of vertraging bij het bezorgen

van bagage in verband met vluchten volgens art. 12.3, bij het doen gelden van garantierechten op grond van art. 651 c lid (3), 651 d, 651 e lid (3) en 4 van het [Duits] Burgerlijk Wetboek (BGB). Claims vanwege beschadiging van bagage dient u binnen 7 dagen, vanwege vertraging bij bezorging binnen 21 dagen na ontvangst in te dienen.

13.4 Aanspraken van de reiziger op grond van art. 651 c t/m 651 f van het [Duits] Burgerlijk Wetboek (BGB) wegens dood, lichamelijke letsel of schade aan de gezondheid, veroorzaakt door een opzettelijk of nalatig verzaken van de verplichtingen door de touroperator of een wettelijk vertegenwoordiger of medewerker van de touroperator, verjaren in twee jaar. Dit is ook van toepassing op aanspraken op vergoeding van overige schade die veroorzaakt is door een opzettelijk of nalatig verzaken van de verplichtingen door de touroperator of een wettelijk vertegenwoordiger of medewerker van de touroperator. Alle overige aanspraken conform art. 651 c t/m f van het [Duits] Burgerlijk Wetboek (BGB) verjaren na 1 jaar. De verjaringstermijn begint op de dag die volgt na de dag waarop de reis volgens de overeenkomst zou worden beëindigd. Indien er tussen de reiziger en de touroperator onderhandelingen gaande zijn over de aanspraak of over de omstandigheden die ten grondslag liggen aan de aanspraak, wordt de verjaring opgeschort totdat door de reiziger of door de touroperator de voortzetting van de onderhandelingen wordt geweigerd. De verjaring vindt ten vroegste 3 maanden na het einde van de opschorting plaats.

14. Overige bepalingen en afspraken

14.1 De bepalingen ten aanzien van betaling, wijziging en annulering van vakantieboeken zijn ook van toepassing op woontour en campers.

14.2 De behandelingskosten voor betaling van contant geld op de vakantiebestemming die niet door de touroperator veroorzaakt is, bedraagt € 25.

14.3 Deze bepalingen zijn van toepassing, voor zover niet in de afzonderlijke reisovereenkomsten individuele akkoorden getroffen worden.

14.4 Zolang een overeenkomst niet tot stand is gekomen, behoudt de touroperator zich het recht voor om mee te delen dat de inhoud van de prospectus gewijzigd is.

14.5 De reiziger wordt conform verordening (EG) nr. 2111/2005 bij boeking ingelicht over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij(en). Indien de identiteit hiervan bij boeking nog niet vast staat, wordt in eerste instantie de luchtvaartmaatschappij genoemd die de vlucht waarschijnlijk uitvoert. Zodra de identiteit van de luchtvaartmaatschappij vast staat, wordt de reiziger hierover ingelicht. Bij een verandering van exploiterende luchtvaartmaatschappij wordt de reiziger zo spoedig mogelijk ingelicht. <http://air-ba.europa.eu> De gemeenschappelijke lijst met namen van luchtvaartmaatschappijen die in de Europese Unie een vluchtverbod hebben, is in der gewenste taal op te vragen via de Internetpagina <http://air-ba.europa.eu>.

14.6 Alle privacy-gevoelige persoonsgegevens die aan de touroperator ter beschikking worden gesteld, worden door de touroperator opgeslagen en verwerkt, rekening houdend met de wettelijke vereisten van de [Duitse] Federale Wet op Privacy-gevoelige Gegevens (BDSG, Bundesdatenschutzgesetz). Er worden alleen zulke privacy-gevoelige gegevens verwerkt en aan partners doorgegeven die noodzakelijk zijn voor uitvoering van de overeenkomst (gebruik met een specifiek doel). De medewerkers van DER Touristik Köln GmbH zijn conform art. 5 van de [Duitse] Federale Wet op Privacy-gevoelige Gegevens (BDSG, Bundesdatenschutzgesetz) verplicht tot geheimhouding. U hebt te allen tijde het recht op kosteloze informatie, kennisgeving, blokkade en wissen van de gegevens die over u opgeslagen zijn. Eventueel kan er een doorslaggevende wettelijke bepaling zijn die het wissen in de weg staat.. Het gebruik van uw privacy-gevoelige persoonsgegevens voor reclamedoelinden vindt uitsluitend binnen het kader van de wettelijke bepalingen plaats.

U kunt te allen tijde via een korte schriftelijke mededeling bezwaar maken tegen het gebruik van uw privacy-gevoelige persoonsgegevens voor deze doeleinden. datschutz.koeln@dertouristik.com Schrijf hiervoor a.u.b. aan DER Touristik Köln GmbH, Abteilung Marketing/Datenschutz, Humboldtstraße 140, 51149 Köln, Duitsland of via e-mail aan datschutz.koeln@dertouristik.com. Het versturen van informatie wordt dan onmiddellijk gestaakt.

14.7 Hoofdkantoor van de touroperator:

ITS

Een merk van **DER Touristik Köln GmbH**
Humboldtstraße 140, 51149 Köln, Duitsland
Algemeen directeur: Rene Herzog (woordvoerder), Rolf-Dieter Maltzahn, Klaus Franke
geregistreerd: Arrondissementsrechtbank Keulen HRB 53152

Alle informatie komt overeen met de versie van september 2015.