

REISVOORWAARDEN VAN ALDIANA GMBH

De onderstaande bepalingen maken deel uit van de **pakketreisovereenkomst** tussen u en ons (hierna 'Reisovereenkomst' genoemd), voor zover deze effectief tot stand komt. Ze vormen een aanvulling op de wettelijke bepalingen van § 651, lid a - y van het Duits Burgerlijk Wetboek (BGB) en op artikel 250 en 252 van de Duitse invoeringswet bij het Burgerlijk Wetboek (EGBGB). Indien u slechts een afzonderlijke reisdienst boekt (bijv. een hotelovernachting) die geen onderdeel van een pakketreis is of wordt, zijn de onderstaande reisvoorwaarden mutatis mutandis van toepassing **met uitzondering van de paragrafen 4.2, 5.2, 7, 9, 11 en 16.1**. Bijzonderheden die uitsluitend betrekking hebben op dergelijke afzonderlijke reisdiensten, worden hierna uitdrukkelijk als zodanig geregeld of aangegeven. **De bovenstaande regelingen zijn niet van toepassing op afzonderlijke luchtverkeersdiensten**. Eventuele afwijkingen in de betreffende reisbeschrijving en individuele overeenkomsten hebben voorrang op deze reisvoorwaarden.

1. Totstandkoming van de Reisovereenkomst, verplichting voor medereizigers

1.1 Voor alle boekingskanalen (in het reisbureau, rechtstreeks bij de organisator, telefonisch, online enz.) geldt:

a) Het aanbod is gebaseerd op onze reisbeschrijving en aanvullende informatie over de betreffende reis, voor zover u op het moment van boeken hierover beschikt. Reisbureaus en dienstverleners (bijv. hotels, vervoersmaatschappijen) zijn niet gemachtigd om overeenkomsten te sluiten, informatie te verstrekken of garanties te verlenen die de overeengekomen inhoud van de Reisovereenkomst wijzigen, die verder gaan dan wat contractueel is overeengekomen of die in tegenspraak zijn met de reisbeschrijving. Hotel- en toeristische brochures die niet door ons zijn gepubliceerd, zijn niet bindend voor onze prestatieplicht, tenzij ze op basis van een uitdrukkelijke overeenkomst met u deel uitmaken van de Reisovereenkomst.

b) U bent verantwoordelijk voor het nakomen van zowel uw eigen verplichtingen als alle contractuele verplichtingen van de reizigers voor wie u een boeking maakt, voor zover u deze verantwoordelijkheid door middel van een uitdrukkelijke en afzonderlijke verklaring op u hebt genomen. c) Als de inhoud van onze reisbevestiging afwijkt van de inhoud van de boeking, vormt dit een nieuw aanbod waaraan wij voor een periode van 10 dagen gebonden zijn. Op basis van dit nieuwe aanbod komt de overeenkomst tot stand op voorwaarde dat wij u bij het nieuwe aanbod op de wijziging hebben gewezen, wij onze precontractuele informatieverplichtingen zijn nagekomen en u ons binnen de geldigheidsduur door middel van een uitdrukkelijke verklaring of aanbetaling hebt bevestigd het aanbod te aanvaarden.

d) Alleen indien dit uitdrukkelijk tussen de partijen is overeengekomen, wordt de door ons precontractueel verstrekte informatie over wezenlijke eigenschappen van de reisdiensten, de reissom en alle extra kosten, de betalingsmodaliteiten, het minimumaantal deelnemers en de annuleringskosten (in overeenstemming met artikel 250, § 3, nummers 1, 3 tot en met 5 en 7 EGBGB) geen onderdeel van de Reisovereenkomst.

1.2 Bij boekingen die mondeling, telefonisch, schriftelijk, per e-mail, sms of fax worden gemaakt, geldt: a) Met uw boeking (inschrijving voor de reis) doet u ons een bindend aanbod om de Reisovereenkomst af te sluiten.

b) Zodra u onze reisbevestiging ontvangt, is de overeenkomst tot stand gekomen. Bij of onmiddellijk na het sluiten van de overeenkomst doen wij u overeenkomstig de wettelijke vereisten een reisbevestiging toekomen op een vaste gegevensdrager (zodat u de verklaring ongewijzigd kunt bewaren of opslaan om er binnen een redelijke termijn toegang tot te hebben, bijv. op papier of per e-mail), tenzij u conform artikel 250, § 6, lid 1, zin 2 EGBGB recht hebt op een reisbevestiging in papieren vorm, omdat de overeenkomst in gelijktijdige fysieke aanwezigheid van beide partijen of buiten een verkoopruimte tot stand is gekomen.

1.3 Bij boekingen in het elektronische handelsverkeer (bijv. internet, app, telemedia) geldt voor het tot stand komen van de overeenkomst:

a) Het elektronische boekingsproces wordt uitgelegd in de betreffende toepassing.

b) Er zijn verschillende functies om ingevoerde gegevens te corrigeren, te verwijderen of het hele boekingsformulier te wissen; het gebruik ervan wordt u uitgelegd.

c) Bij de uitvoering van de elektronische boeking wordt aangegeven welke talen voor de overeenkomst worden aangeboden.

d) Indien wij de tekst van de overeenkomst opslaan, wordt u hierover ingelicht alsmede over de mogelijkheid om de tekst later op te vragen.

e) Met een druk op de knop 'Boeken met betalingsverplichting' of een soortgelijke formulering, doet u ons een bindend aanbod om de Reisovereenkomst af te sluiten.

f) Wij bevestigen u de ontvangst van uw inschrijving voor de reis onmiddellijk via elektronische weg (ontvangstbevestiging).

g) Aan de verzending van uw inschrijving voor de

reis via een druk op de knop kunt u geen recht ontnemen op het tot stand komen van een overeenkomst. h) De overeenkomst komt tot stand zodra u onze reisbevestiging op een vaste gegevensdrager hebt ontvangen. Als de reis direct na een druk op de knop 'Boeken met betalingsverplichting' wordt bevestigd door weergave van de reisbevestiging op het scherm, dan komt de Reisovereenkomst tot stand op het moment dat deze reisbevestiging verschijnt. In dit geval hoeft de ontvangst van de boeking niet overeenkomstig het bovenstaande punt f) te worden bevestigd, op voorwaarde dat u de mogelijkheid wordt geboden de reisbevestiging op een vaste gegevensdrager op te slaan en af te drukken. Het bindende karakter van de Reisovereenkomst is echter niet afhankelijk van het feit of u daadwerkelijk gebruikmaakt van deze mogelijkheid tot opslaan en afdrukken.

1.4 Wij wijzen u erop dat er volgens de wettelijke bepalingen van § 312 e.v. BGB voor de aangebode reisdiensten, die door middel van verkoop op afstand zijn afgesloten (via brieven, telefoonsprekken, telekopieën, e-mails, sms'en, telemedia of onlinediensten), geen herroepingsrecht bestaat, maar slechts het wettelijke recht van beëindiging en opzegging, met name het recht van beëindiging volgens § 651h BGB. Een herroepingsrecht bestaat echter wel als de overeenkomst voor reisdiensten volgens § 651a BGB buiten een verkoopruimte tot stand is gekomen, tenzij de mondelinge onderhandelingen op basis waarvan de overeenkomst is gesloten, na een voorafgaande bestelling van de consument zijn geëindigd; in dit laatste geval is er geen herroepingsrecht.

2. Betaling, reisdocumenten

2.1 Een vooruitbetaling op de reissom mogen wij en reisbureaus vóór het einde van de reis alleen eisen of accepteren, als er een effectieve garantieregeling bestaat en u op een duidelijke, begrijpelijke en uitdrukkelijke manier het betreffende bewijs met de naam en contactgegevens van de garantieregeling hebt ontvangen. Na de totstandkoming van de overeenkomst is tegen afgifte van het bewijs van de garantieregeling een aanbetaling van 20% van de reissom verschuldigd. Het resterende bedrag is 28 dagen voor het begin van de reis verschuldigd op voorwaarde dat het bewijs van de garantieregeling is overhandigd en wij ons recht van beëindiging vanwege de onder punt 7 vermelde reden niet meer kunnen uitoefenen. Bij overeenkomsten voor afzonderlijke reisdiensten zijn een garantieregeling en de afgifte van een desbetreffend bewijs niet vereist. In de reisbeschrijvingen kunnen voor bepaalde reisdiensten (bijv. voor sommige speciale vluchtarieven) kortere betaaltermijnen zijn aangegeven.

2.2 Bij betaling met een creditcard wordt uw rekening automatisch gedebiteerd op de betreffende datums.

2.3 Als u de aanbetaling en/of resterende betaling niet binnen de overeengekomen termijnen doet, hoewel wij bereid en in staat zijn de contractuele diensten correct te leveren, wij aan onze wettelijke informatieverplichtingen hebben voldaan en u geen wettelijk of contractueel retentierecht hebt, hebben wij het recht om na het versturen van een aanmaning met termijnstelling de Reisovereenkomst te beëindigen en u de beëindigingsvergoeding in overeenstemming met de punten 4.2, zin 2 tot en met punt 4.5 in rekening te brengen.

2.4 De reisdocumenten worden over het algemeen ongeveer 21 dagen voor het begin van de reis opgesteld, indien nodig binnen 24 uur voor lastminuteboekingen. De reisdocumenten worden gewoonlijk per e-mail of in gedrukte vorm naar de reisagent gestuurd via wie u de reisdiensten hebt geboekt, of rechtstreeks naar u indien zo is afgesproken. Bij last minute geboekte vluchten kan in individuele gevallen worden overeengekomen dat de reisdocumenten op de luchthaven van vertrek worden klaargelegd. Deze worden dan na betaling afgegeven op de luchthaven. Dit brengt extra onkosten met zich mee, waarvoor een administratieve vergoeding van € 15 per transactie in rekening wordt gebracht.

3. Wijziging van diensten voor het begin van de reis

3.1 Wij hebben het recht om voor het begin van de reis essentiële eigenschappen van de reisdiensten te wijzigen ten opzichte van de overeengekomen inhoud van de Reisovereenkomst, mits deze afwijkingen na het sluiten van de overeenkomst noodzakelijk zijn geworden, niet te kwader trouw door ons zijn veroorzaakt, slechts onbeduidend zijn en geen invloed hebben op de algemene aard van de reis.

3.2 Wij zijn verplicht om u onmiddellijk na het bekend worden van de reden van de wijziging, via een vaste gegevensdrager (bijv. per e-mail, sms of spraakbericht) op een duidelijke, begrijpelijke en uitdrukkelijke manier over de wijziging van de diensten te informeren.

3.3 Indien het om een aanzienlijke wijziging van een essentiële eigenschap van een reisdienst gaat of indien er wordt afgeweken van speciale specificaties die inhoud van uw Reisovereenkomst zijn geworden, hebt u binnen de redelijke termijn die wij bepalen op het moment dat wij u over de wijziging informeren, het recht omentweder die Änderung anzunehmen

- de wijziging te accepteren,
- de Reisovereenkomst gratis te beëindigen
- of deelname aan een alternatieve reis te eisen, als wij een dergelijke reis hebben aangeboden.

U kunt naar eigen keuze wel of niet op ons bericht reageren. Als u op ons bericht wilt reageren, kunt u ofwel akkoord gaan met de wijziging van de overeenkomst, ofwel deelname aan een aangeboden alternatieve reis eisen, ofwel gratis de overeenkomst beëindigen. Indien wij geen of geen tijdige reactie ontvangen, wordt de meegedeelde wijziging geacht te zijn aangenomen. Hierop wijzen wij u in de verklaring volgens punt 3.2.

3.4 Eventuele garantierechten blijven onaangetast voor het geval dat de gewijzigde diensten tekortkomingen vertonen. Indien onze kosten voor de uitvoering van de gewijzigde reis of alternatieve reis van gelijkwaardige aard lager zijn, moet het verschil aan u worden terugbetaald in overeenstemming met § 651m, lid 2 BGB.

4. Beëindiging door de klant voor het begin van de reis, beëindigingsvergoeding

4.1 U hebt te allen tijde het recht om de Reisovereenkomst voor het begin van de reis te beëindigen. De beëindiging moet bij ons worden gemeld. Indien de reis via een reisbureau is geboekt, kan de beëindiging ook bij het reisbureau worden gemeld. Wij raden u aan om uw beëindiging op een vaste gegevensdrager te melden.

4.2 Indien u de overeenkomst voor het begin van de reis beëindigt of niet aan de reis begint, verliezen wij ons recht op de reissom. In plaats daarvan kunnen wij een redelijke schadevergoeding eisen op voorwaarde dat wij niet zelf verantwoordelijk zijn voor de beëindiging of wanneer zich op de bestemming of in de directe omgeving ervan buitengewone omstandigheden voordoen die de uitvoering van de reis of het vervoer van personen naar de bestemming aanzienlijk belemmeren; er is sprake van onvermijdelijke en buitengewone omstandigheden, als deze buiten onze controle liggen en de gevolgen ervan zelfs met alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet hadden kunnen worden vermeden.

4.3 Het bedrag van de schadevergoeding berekenen wij als een vast bedrag, waarbij rekening wordt gehouden met de periode tussen de beëindigingsverklaring en het begin van de reis, met de verwachte besparingen op onze uitgaven en met de verwachte inkomsten uit een ander gebruik van de reisdienst. Wij zijn verplicht om op uw vraag het bedrag van de schadevergoeding te motiveren. **De vaste schadevergoedingen vindt u in het onderstaande punt 19 van deze reisvoorwaarden.** 4.4 U hebt in ieder geval het recht om te bewijzen dat de redelijke schadevergoeding die ons toekomt, aanzienlijk lager is dan de door ons gevorderde vaste schadevergoeding.

4.5 Wij behouden ons het recht voor om in plaats van de bovenstaande vaste schadevergoeding een hogere, individueel berekende vergoeding te vragen, indien wij kunnen bewijzen dat onze onkosten aanzienlijk hoger zijn dan de toepasselijke vaste schadevergoeding. In dit geval zijn wij verplicht om

de gevorderde schadevergoeding concreet te becijferen en op uw verzoek te motiveren, waarbij rekening moet worden gehouden met onze besparingen op de kosten en met onze inkomsten uit het andere gebruik van de reisdiensten.

4.6 Indien wij na een beëindiging van de overeenkomst de reissom moeten terugbetalen, doen we dat onmiddellijk, in ieder geval binnen 14 dagen na ontvangst van de beëindigingsverklaring.

5. Omboekingen, vervangende deelnemers

5.1 Na de totstandkoming van de overeenkomst hebt u geen recht op wijzigingen, met name van de reisdatum, reisbestemming, plaats van vertrek, accommodatie of vervoerswijze (omboeking). Als er op uw verzoek toch – indien mogelijk – moet worden omgeboekt, brengt dit voor ons over het algemeen dezelfde kosten met zich mee als wanneer u de overeenkomst beëindigt. Daarom moeten wij u dezelfde kosten in rekening brengen als voor een beëindiging op het moment van de omboeking. Tenzij het om een omboeking gaat die slechts een geringe verwerking met zich meebrengt, brengen wij overeenkomstig de noodzakelijke verwerking ook administratieve kosten in rekening, waarvan wij u het bedrag zullen melden voordat de omboeking wordt uitgevoerd. U hebt het recht om te bewijzen dat de schadevergoeding die ons toekomt, aanzienlijk lager is dan de door ons gevorderde administratieve kosten. De bovenstaande regelingen zijn niet van toepassing als de omboeking noodzakelijk is, omdat wij u geen, onvoldoende of onjuiste precontractuele informatie hebben verstrekt zoals bedoeld in artikel 250, § 3 EGBGB; in dit geval is de omboeking gratis mogelijk.

5.2 Uw wettelijke recht, in overeenstemming met § 651e BGB, om door mededeling op een vaste gegevensdrager van ons te eisen dat een derde partij de rechten en plichten uit de Reisovereenkomst in uw plaats overneemt, wordt door de bovenstaande bepalingen niet aangetaast. Een dergelijke verklaring is in ieder geval tijdig, als wij deze 7 dagen voor het begin van de reis ontvangen.

6. Niet gebruikte reisdiensten

Als u om redenen waarvoor uzelf verantwoordelijk bent, geen gebruik maakt van afzonderlijke reisdiensten die wij bereid en in staat waren te leveren volgens de overeenkomst, hebt u geen recht op een pro rata terugbetaling van de reissom. Dit geldt niet als deze redenen u volgens de wettelijke bepalingen het recht zouden hebben gegeven om de Reisovereenkomst gratis te beëindigen of op te zeggen. Wij zullen een inspanning leveren om de kosten die de dienstverleners hebben bespaard, gerestitueerd te krijgen. Deze verplichting geldt niet als het slechts om onbeduidende kosten gaat.

7. Beëindiging vanwege minder deelnemers dan het minimumaantal

7.1 Indien in de reisbeschrijving een minimumaantal deelnemers is aangegeven, kunnen wij de Reisovereenkomst tot 28 dagen voor het begin van de reis beëindigen, wanneer het aangegeven of door de overheid bepaalde minimumaantal deelnemers niet wordt bereikt. In ieder geval zijn wij verplicht om onmiddellijk nadat de voorwaarde voor het niet-doorgaan van de reis is opgetreden, u hierover te informeren en u zo snel mogelijk de beëindigingsverklaring te doen toekomen. Indien al in een eerder stadium blijkt dat het minimumaantal deelnemers niet kan worden bereikt, zullen wij u hiervan op de hoogte stellen.

7.2 Als de reis om deze reden niet kan doorgaan, betalen wij uw vooruitbetalingen op de reissom onmiddellijk terug, in ieder geval binnen 14 dagen na ontvangst van de beëindigingsverklaring.

8. Opzegging vanwege het gedrag van de klant

Wij kunnen de Reisovereenkomst beëindigen of de Reisovereenkomst na het begin van de reis opzeggen met onmiddellijke ingang, indien u ondanks onze waarschuwing de reis blijft verstoren of zich zodanig in strijd met de overeenkomst gedraagt dat een onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst gerechtvaardigd is. Dit is niet van toepassing

als u zich in strijd met de overeenkomst gedraagt, doordat wijzelf onze informatieverplichtingen niet zijn nagekomen. Als wij de overeenkomst opzeggen, behouden wij ons recht op de reissom; wij moeten echter het bedrag van de uitgespaarde kosten en van onze voordelen uit een ander gebruik van de niet door u gebruikte reisdiensten in mindering brengen, inclusief eventuele bedragen die ons door de dienstverleners worden terugbetaald.

9. Beëindiging van de Reisovereenkomst vanwege onvermijdelijke, buitengewone omstandigheden

Hiervoor wordt gerefereerd aan – fragmenten uit – de wettelijke regeling in het BGB, die als volgt luidt: "§ 651h beëindiging voor het begin van de reis

(1) Op elk moment voor het begin van de reis kan de reiziger de overeenkomst beëindigen. Als de reiziger de overeenkomst beëindigt, verliest de organisator zijn recht op de overeengekomen reissom. De organisator kan echter een redelijke schadevergoeding eisen.

[...]

(3) Afwijkend van lid 1, zin 3 kan de organisator geen schadevergoeding eisen, indien zich op de bestemming of in de directe omgeving ervan onvermijdelijke, buitengewone omstandigheden voordoen die de uitvoering van de pakketreis of het vervoer van personen naar de bestemming aanzienlijk belemmeren. Hierbij worden omstandigheden als onvermijdelijk en buitengewoon beschouwd, als ze buiten de controle liggen van de partij die zich hierop beroept, en als de gevolgen ervan zelfs met alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet hadden kunnen worden vermeden.

(4) De organisator kan de overeenkomst voor het begin van de reis beëindigen in de volgende gevallen:

1. [...]

2. de organisator is vanwege onvermijdelijke, buitengewone omstandigheden verhinderd de overeenkomst uit te voeren; in dit geval moet hij de beëindiging melden onmiddellijk nadat hij kennis heeft gekregen van de reden voor beëindiging. Als de organisator de overeenkomst beëindigt, verliest hij zijn recht op de overeengekomen reissom.

(5) Indien de organisator vanwege zijn beëindiging van de overeenkomst verplicht is de reissom terug te betalen, moet hij dit onmiddellijk doen, in ieder geval binnen 14 dagen na de beëindiging."

10. Medewerkingsplichten van de reiziger

10.1 Reisdocumenten

Als u de benodigde reisdocumenten niet binnen de aangegeven termijnen hebt ontvangen, moet u ons of de reisagent via wie u de reisdiensten hebt geboekt, tijdig op de hoogte stellen.

10.2 Melding van tekortkomingen, eis tot oplossing
Indien de reis niet zonder problemen verloopt, kunt u een oplossing eisen. Zonder afbreuk te doen aan onze primaire verplichting om de dienst te verlenen, vereist dit uw medewerking. Daarom bent u verplicht alles te doen wat redelijkerwijs mogelijk is om het probleem te helpen oplossen en eventuele schade tot een minimum te beperken of volledig te voorkomen. Indien wij ten gevolge van een schuldig verzuim van uw meldingsplicht niet in staat zijn een oplossing te bieden, hebt u geen recht op een prijsvermindering volgens § 651m BGB, noch op een schadevergoeding volgens § 651n BGB. U bent verplicht om tekortkomingen onmiddellijk te melden aan onze plaatselijke vertegenwoordiger. Als er geen plaatselijke vertegenwoordiger is en deze contractueel niet verplicht is, moeten eventuele tekortkomingen aan ons worden gemeld via de onderstaande contactgegevens of het opgegeven aanspreekpunt; informatie over de bereikbaarheid van onze plaatselijke vertegenwoordiger of ons plaatselijke aanspreekpunt vindt u in de reisbevestiging en/of reisdocumenten. Vermeld in ieder geval het transactie-/reisnummer, de reisbestemming en de reisdatus zoals deze in de reisdocumenten zijn vermeld. U kunt de tekortkoming ook melden aan de reisagent via wie u de reisdiensten hebt geboekt.

12.2 Wij wijzen erop dat wij niet aan een vrijwillige beslechting van consumentengeschillen deelnemen. Voor alle Reisovereenkomsten die via het elektronische rechtsverkeer zijn afgesloten, verwijzen wij naar het Europese platform voor onlinegeschillenbeslechting http://ec.europa.eu/consumers/odr.

(a) Wij wijzen erop dat u, volgens de bepalingen van het luchtrecht, bagageverlies, -beschadiging of -veraging bij vliegreizen onmiddellijk ter plaatse moet melden aan de betreffende luchtvaartmaatschappij door middel van een aangifterapport (PIR). Indien het aangifterapport niet is ingevuld, kunnen luchtvaartmaatschappijen en reisorganisatoren op basis van internationale overeenkomsten weigeren de schade te vergoeden. Bij een beschadiging van de bagage moet het aangifterapport binnen 7 dagen worden ingevuld, bij een vertragting binnen 21 dagen na overhandiging van de bagage. (b) Het verlies, de beschadiging of het verkeerde vervoer van de bagage moet ook onmiddellijk worden gemeld aan ons, onze lokale vertegenwoordiger, ons lokale aanspreekpunt of de reisagent.

11. Beperking van de aansprakelijkheid

11.1 Onze contractuele aansprakelijkheid voor schade die geen lichamelijk letsel is en niet door schuld is veroorzaakt, is beperkt tot het drievoud van de reissom.

11.2 Onze strafrechtelijke aansprakelijkheid voor schade die geen lichamelijk letsel is, de seksuele integriteit niet aantast en niet door schuld is veroorzaakt, is beperkt tot het drievoud van de reissom.

11.3 Eventueel uit hoofde van internationale overeenkomsten of hierop gebaseerde wettelijke bepalingen bestaande rechten die verder gaan dan in punt 11.1 en 11.2 genoemde vorderingen, worden niet door de beperkingen aangetaast.

11.4 Wij zijn niet aansprakelijk voor verstoringen van de dienstverlening, persoonlijk letsel en materiële schade in verband met reisdiensten die uitsluitend als diensten van derden worden aangeboden (bijv. aangeboden excursies, sportevenementen, theaterbezoeken, tentoonstellingen), indien deze diensten in de reisbeschrijving en reisbevestiging uitdrukkelijk als diensten van derden zijn beschreven met vermelding van de identiteit en het adres van de desbetreffende contractpartner, en dit op een zodanige manier dat het voor u voldoende duidelijk is dat deze diensten geen deel uitmaken van onze reisdiensten en afzonderlijk werden gekozen. De §§ 651b, 651c, 651w en 651y BGB worden hier niet door aangetaast. Wij zijn echter wel aansprakelijk, als en voor zover uw schade is veroorzaakt door dat wij onze informatie-, toelichtings- of organisatorische verplichtingen niet zijn nagekomen.

12. Indienien van vorderingen: gedraeseerde, informatie over de beslechting van consumentengeschillen

12.1 Vorderingen uit hoofde van § 651i, lid 3, nr. 2-7 BGB moet u tegenover ons indienen. De vordering kan ook worden ingediend via de reisagent, als de reisdiensten via deze reisagent werden geboekt. Het is aan te bevelen om vorderingen op een vaste gegevensdrager in te dienen. 12.2 Wij wijzen erop dat wij niet aan een vrijwillige beslechting van consumentengeschillen deelnemen. Voor alle Reisovereenkomsten die via het elektronische rechtsverkeer zijn afgesloten, verwijzen wij naar het Europese platform voor onlinegeschillenbeslechting http://ec.europa.eu/consumers/odr.

13. Verjaring bij afzonderlijke reisdiensten

In het geval van de boeking van afzonderlijke reisdiensten verjaren eventuele schadeclaims tegenover ons volgens de wettelijke standaard verjaringstermijn zoals bepaald in de §§ 195 en 199 BGB. Andere claims tegenover ons verjaren binnen een jaar vanaf het wettelijke begin van de verjaringstermijn.

14. Informatie over de aansprakelijkheid van vervoerders van passagiers over zee bij ongevallen

De aansprakelijkheid van de vervoerder van passagiers over zee is bij overlijden of persoonlijk letsel van passagiers, bij verlies of beschadiging van bagage, bij verlies of beschadiging van waardevolle voorwerpen en in het geval van passagiers met beperkte mobiliteit, bij verlies of beschadiging van mobiliteitshulpmiddelen of andere specifieke hulpmiddelen, geregeld door Verordening (EG) nr. 392/2009 van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2009 betreffende de aansprakelijkheid van vervoerders van passagiers over zee bij ongevallen. Meer informatie over de toepasselijke bepalingen en rechten van reizigers op grond van deze verordening kunt u op aanvraag verkrijgen per e-mail aan kreuzfahrten.info@dertouristik.com – onderwerp: Aansprakelijkheid bij ongevallen.

15. Verplichting om informatie te verstrekken over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij

Op basis van de EU-verordening betreffende het informeren van luchtreizigers over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij zijn wij verplicht om u bij uw boeking te informeren over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij en over alle luchtvervoersdiensten die als onderdeel van de geboekte reis zullen worden geleverd. Indien de exploiterende luchtvaartmaatschappij op het ogenblik van uw boeking nog niet vaststaat, zijn wij verplicht u te informeren over de luchtvaartmaatschappij(en) die de vlucht waarschijnlijk zal (zullen) uitvoeren. Zodra wij weten welke luchtvaartmaatschappij de vlucht uitvoert, zullen wij u daarvan op de hoogte stellen. Indien er een wijziging is ten opzichte van de aanvankelijk genoemde exploiterende luchtvaartmaatschappij, zullen wij u onmiddellijk over deze wijziging informeren. De lijst van luchtvaartmaatschappijen met een exploitatieverbod binnen de EU (communautaire lijst, vroegere 'Black List') kan op de volgende website worden geraadpleegd: https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de

16. Voorschriften betreffende paspoort, visum en gezondheid

16.1 Vóór de totstandkoming van de overeenkomst informeren wij u/de reiziger over de algemene paspoort- en visumvereisten en over de formaliteiten inzake het gezondheidsbeleid van het land van bestemming, met inbegrip van de geschatte termijnen voor het verkrijgen van de eventuele vereiste visa.

16.2 Voor het verkrijgen en bij zich hebben van de vereiste reisdocumenten, het laten uitvoeren van eventueel vereiste vaccinaties en het naleven van de douane- en deviezeneregeling bent u zelf verantwoordelijk. Eventuele nadelen die ontstaan door het niet naleven van deze regeling, bijv. het betalen van een beëindigingsvergoeding, zijn voor uw rekening. Dit is niet van toepassing indien wij u door onze schuld niet, onjuist of onvolledig hebben geïnformeerd.

16.3 Wij zijn niet aansprakelijk voor de tijdige afgifte van de vereiste visa door de betreffende diplomatieke vertegenwoordiging en uw ontvangst ervan, ook niet als u ons de opdracht hebt gegeven deze visa aan te vragen, tenzij wij door schuld onze verplichtingen niet zijn nagekomen.

17. Reisverzekering (annuleringsverzekering enz.)

Houd er rekening mee dat bij de in deze catalogus vermelde reissommen geen verzekering is inbegrepen die de kosten bij beëindiging van de overeenkomst dekt (reis- of annuleringsverzekering). Als u de Reisovereenkomst voor het begin van de reis beëindigt, worden annuleringskosten in rekening gebracht. Als u de reis annuleert, kunnen extra terugreis- en andere kosten ontstaan. Daarom raden wij u aan om een speciale allriskverzekering af te sluiten bij ERGO Reiseversicherung AG, Thomas-Dehler-Strasse 2, 81737 München, Duitsland. Deze omvat naast een annuleringsverzekering ook een uitgebreide reisverzekering met 24-uurs hulpdienst.

18. Gegevensbescherming

De persoonsgegevens die u ons verstrekt, verwerken wij in overeenstemming met de toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving. Meer informatie over de behandeling van uw persoonsgegevens vindt u in ons privacybeleid. Als u bij het boeken van uw reis uw e-mailadres opgeeft, gebruiken wij dit om u te informeren over vergelijkbare reisaanbiedingen van ons bedrijf. Als u geen informatie wenst te ontvangen, kunt u te allen tijde bezwaar maken tegen dit gebruik zonder dat dit voor u andere kosten met zich meebrengt dan de communicatiekosten volgens de basistarieven. Telkens wanneer wij uw e-mailadres voor dit doel gebruiken, zullen wij u daar nogmaals attent op maken. Ook op het moment dat u boekt kunt u al bezwaar maken tegen het ontvangen van e-mails.

19. Vaste schadevergoedingen (zie punt 4.2 en 4.3)

Het bedrag van de vaste schadevergoeding hangt af van de gekozen reisdienst en van het tijdstip waarop wij uw beëindigingsverklaring ontvangen. Indien u meerdere reisdiensten met afzonderlijke prijzen hebt gecombineerd (bijv. vlucht en rondreis), moeten de schadevergoedingen afzonderlijk worden berekend aan de hand van de onderstaande vaste tarieven en vervolgens bij elkaar worden opgeteld. Houd rekening met eventuele prioritaire toe te passen afwijkingen in de beschrijvingen van de afzonderlijke reisdiensten. De vaste schadevergoedingen voor de afzonderlijke reisdiensten zijn als volgt verdeeld: 19.1 Voor pakketreizen, hotelboekingen en cruises a) Tenzij hieronder anders is geregeld:

- tot en met 42 dagen voor vertrek 20%
- vanaf de 41e dag voor vertrek 35%
- vanaf de 29e dag voor vertrek 45%
- vanaf de 21e dag voor vertrek 55%
- vanaf de 14e dag voor vertrek 75%
- vanaf de 6e dag voor vertrek 85% van de reissom.

b) Vluchten met British Airways, Iberia naar bestemmingen in Europa en vluchten met Icelandair, Luxair, Scandinavian Airlines, Fiji Airways en ITA na definitieve boeking: 95%.

c) Vluchten (gemarkeerd met de opmerking 'Annuleringskosten na definitieve boeking: 95%'). Alle vluchten vanuit Oostenrijk en Zwitserland na definitieve boeking: 95%. Vluchten met Royal Jordanian en vluchten met Singapore Airlines in de klasse K, of of D, vluchten met Turkish Airlines in de klasse U of W en vluchten met British Airways, American Airlines of Iberia naar bestemmingen in Noord- of Zuid-Amerika en wereldwijd in de klasse O, Q, of T of I na definitieve boeking: 95%.

d) Speciale vluchtarieven (gemarkeerd met de opmerking 'Speciaal vluchtarief') bijv. met Air Europa, American Airlines, Air France, British Airways, Delta, Iberia, KLM, Qatar Airways, Emirates, Etihad Airways, Thai Airways, Singapore Airlines, SATA, TAP na definitieve boeking: 95%.

19.2 Vluchten tegen actuele dagprijzen die alleen kunnen worden geboekt in combinatie met een landprogramma

a) Vluchten (gemarkeerd met de opmerking 'Actuele dagprijis') met Eurowings/Eurowings Discover, TUI fly, Lufthansa, Austrian Airlines, Alaska Airlines, Air Montenegro, British Airways, Brussels Airlines, Caribbean Airlines, Intercontinental Airways, Hawaiian Airlines, Swiss/Edelweiss, Air Europa, Malaysian Airlines, Qatar Airways, Emirates, Ethiad Airways, Thai Airways, Singapore Airlines, SATA, TAP of Windward Island Airways na definitieve boeking: 95%.

b) Vluchten met Condor tegen speciale tarieven (gemarkeerd met de opmerking 'Speciaal dagtarief') na definitieve boeking: 95%.

19.3 Heenreis op eigen gelegenheid naar Aldiana Clubs in Oostenrijk (Salzkammergut, Amplwang en Hochkönig)

- tot en met 22 dagen voor het begin van de reis 20%
- vanaf de 21e tot en met de 15e dag voor het begin van de reis 50%
- vanaf de 14e tot en met de 7e dag voor het begin van de reis 60%
- vanaf de 6e tot en met de 1e dag voor het begin van de reis 75%
- op de dag van vertrek of bij no-show 85% van de reissom

19.4 ALDX

Bij boekingen uit het ALDX-programma wordt de reis op uw verzoek samengesteld volgens het principe van 'Dynamic Packaging'. Hiervoor wordt gebruikgemaakt van speciale tarieven van de luchtvaartmaatschappij die niet kunnen worden terugbetaald, zodat speciale annuleringskosten worden overeengekomen. Houd rekening met eventuele prioritaire toe te passen afwijkingen in de beschrijvingen van de afzonderlijke reisdiensten. Het staat u vrij te bewijzen dat er geen of aanzienlijk lagere kosten zijn ontstaan dan de onderstaande vaste tarieven. De vaste schadevergoedingen voor de afzonderlijke reisdiensten zijn als volgt verdeeld:

- tot en met 42 dagen voor het begin van de reis 30%
- vanaf de 41e dag voor het begin van de reis 35%
- vanaf de 29e dag voor vertrek 45%
- vanaf de 21e dag voor vertrek 55%
- vanaf de 14e dag voor vertrek 75%
- vanaf de 6e dag voor vertrek 85% van de reissom.

Organisator



Aldiana GmbH
Emil-von Behring-Strasse 6, D-60439 Frankfurt
Tel.: +49 6171 6311111,
servicecenter@aldiana.com
Statutair gevestigd te: Oberursel (Taunus)
Amtsgericht: Bad Homburg v.d. Höhe HRB 4600
Btw-nr.: DE811168048
Bankgegevens: Commerzbank AG, Frankfurt a. M.