

Algemene Reisvoorwaarden van ANEX Tour GmbH

De volgende reisvoorwaarden maken deel uit van een pakketreisovereenkomst gesloten tussen reizigers (hierna "**Reiziger**") en ANEX Tour GmbH (hierna "**ANEX Tour**").

Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op reisaanbiedingen die worden verkocht onder de merken van ANEX Tour, "Bucher Reisen, Neckermann Reisen" en "Öger Tours" en voor dynamisch geproduceerde reizen (hierna "XANE, XOGÉ, XBUC en XNEC samen **X-producten**"). X-producten reisproducten zijn "Flexibele reispakketten". Volgens de individuele wensen van de Reiziger stuurt ANEX Tour in realtime haar verzoek naar verschillende luchtvaartmaatschappijen. Pas dan wordt de totale prijs van de reis, die bestaat uit verschillende onderdelen (vlucht, hotel, transfer, enz.), berekend en opgemaakt. Bij elk boekingsverzoek voor X-producten kan de prijs veranderen, omdat de reis pas op het moment van het verzoek actueel wordt samengesteld. Dit kan leiden tot last-minute prijsschommelingen tussen het eerste verzoek en de latere prijsvoorstelling voor het doen van de bindende boekingsverklaring.

1. Brochures en andere gepubliceerde reisbeschrijvingen van ANEX Tour

1.1

De informatie verstrekt door ANEX Tour in momenteel gepubliceerde catalogi, reisbeschrijvingen of via telemedia (hierna gezamenlijk of afzonderlijk "**Brochure**" genoemd) is bindend. Aanduidingen over de specificaties van een reis zijn echter onder voorbehoud van wijzigingen volgens de hierna volgende bepalingen voordat een reisovereenkomst wordt gesloten. Met name zijn de prijsaanduidingen onderhevig aan aanpassing vanwege stijging van vervoerskosten, heffingen voor bepaalde diensten zoals haven- of luchthavengelden, een wijziging van de wisselkoersen die van toepassing zijn op de betreffende reis na publicatie van de Brochure, of als de reis die door de Reiziger gewenst is en in de Brochure wordt getoond pas na publicatie beschikbaar is door het inkopen van extra contingenten.

1.2

Met de publicatie van nieuwe Brochures vervallen alle eerdere Brochures over gelijksoortige reisbestemmingen en data.

1.3

De Reiziger kan afwijkende diensten van de Brochure individueel overeenkomen met ANEX Tour.

2. Totstandkoming van de reisovereenkomst

2.1

Met de boeking doet de Reiziger doet ANEX Tour een bindend aanbod voor het sluiten van een reisovereenkomst. De aanmelding voor een reis kan telefonisch, online, per e-mail via reisagenten (fysieke reisbureaus, online reisportalen, enz.) door de Reiziger worden gedaan. ANEX Tour behoudt zich het recht voor om het aanbod van de Reiziger te accepteren. Als ANEX Tour het aanbod accepteert, komt de overeenkomst tot stand bij ontvangst van de aanvaarding, dat wil zeggen de boekingsbevestiging bij de Reiziger.

2.2

De Reiziger wordt geïnformeerd door toezending van de reisbevestiging, het waarborgbewijs (klantengeldverzekering) en de factuur over de aanvaarding van het aanbod door ANEX Tour.

De overeenkomst met ANEX Tour komt tot stand voor alle reizigers vermeld in de boekingsbevestiging onder het boekingsnummer dat is toegekend door ANEX Tour.

2.3

De reisbevestiging bevat o.a. informatie over de reisprijs, het bedrag van de vereiste aanbetaling, de vervaldatum van het restbedrag, de bestemmingen van de reis, de vervoermiddelen, de accommodatie, de maaltijden, de reisroute, eventuele bezoeken, excursies en andere in de reissom inbegrepen diensten, de reisdata, de vertrek- en terugkeerlocaties, eventueel het vereiste minimumaantal deelnemers voor de uitvoering van de reis en eventuele speciale verzoeken van de Reiziger. De reisbevestiging kan ook verwijzen naar bepaalde punten in een Brochure die de Reiziger heeft ontvangen.

2.4

In geval van afwijkingen tussen de inhoud van de reisbevestiging/factuur en de boeking, wordt het aanbod van de Reiziger afgewezen en doet ANEX Tour een nieuw aanbod waar ANEX Tour 10 dagen aan gebonden is. De overeenkomst komt tot stand op basis van dit nieuwe aanbod wanneer de Reiziger binnen de periode van 10 dagen de aanvaarding uitdrukkelijk verklaart, wat ook impliciet kan gebeuren door aanbetaling of betaling van de reissom. De bovenstaande regeling is niet van toepassing als de reisbevestiging en de factuur niet overeenkomen met de boeking.

2.5

Bij de boeking moeten de geboortedata van de meereizende kinderen van de Reiziger worden opgegeven. Voor prijsverminderingen op basis van leeftijd, zoals kinderkorting of geen kosten voor baby's, is de leeftijd van het kind op de terugkeerdatum bepalend.

2.6

Als een minderjarige zonder begeleiding van volwassenen naar het buitenland wil reizen, moet de Reiziger ANEX Tour voorafgaand aan de boeking informeren over hoe er direct contact kan worden opgenomen met betrekking tot het kind of de persoon die verantwoordelijk is voor zijn verblijfplaats.

2.7

Indien bij het sluiten van de reisovereenkomst bepaalde specificaties van de reisdiensten nog niet bekend zijn en ANEX Tour deze later kan vaststellen, wordt dit in de reisbevestiging tot uitdrukking gebracht door deze specificaties als nog niet bekend aan te duiden.

3. Vlucht

a) Identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij en vluchttijden

a.1

In principe is ANEX Tour verplicht om de Reiziger te informeren over de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij(en) van alle vervoersdiensten per vliegtuig die worden verleend in het kader van de geboekte reis. Als de uitvoerende luchtvaartmaatschappij bij de boeking nog niet bekend is, noemt ANEX Tour één of meer van de luchtvaartmaatschappijen die waarschijnlijk de vlucht zullen uitvoeren. Zodra ANEX Tour weet welke luchtvaartmaatschappij de vlucht zal uitvoeren, informeert zij de Reiziger hier direct over. Als de genoemde uitvoerende luchtvaartmaatschappij verandert, wordt de Reiziger onmiddellijk op de hoogte gesteld van de wijziging.

a.2

Voor zover de reisbevestiging aangeeft dat de exacte vluchttijden nog niet bekend zijn, wordt hiermee aangegeven dat de exacte tijden voor de heen- en terugvlucht niet zijn overeengekomen en dat ANEX Tour voor de hele aangewezen reisdag het tijdstip van de heen- en terugvlucht later vast kan stellen.

a.3

ANEX Tour wijst erop dat er bij rechtstreekse vluchten om vlieg- en programmatische redenen tussenlandingen kunnen plaatsvinden.

a.4

ANEX Tour informeert de Reiziger tijdig voor aanvang van de reis over eventuele later bepaalde reisspecificaties, met name over vertrek- en aankomsttijden.

b) Vervoer per vliegtuig

b.1.

Over het algemeen gelden de vluchttijden die in de reisdocumenten zijn vermeld. Wijzigingen in vluchttijden of wijzigingen in de route, evenals het vervangen van het geplande vliegtuig en het gebruik van een andere luchtvrachtvervoerder, zijn toegestaan en kunnen ook op korte termijn plaatsvinden. ANEX Tour zal de Reiziger onmiddellijk informeren zodra zij op de hoogte is van dergelijke wijzigingen in het vluchtschema. Op de vakantiebestemming zal dit gebeuren via aankondigingen op de informatieborden in de respectievelijke hotels of via het lokale agentschap van de reisleader. Ongeacht hiervan is het de verantwoordelijkheid van de Reiziger om zich 24 uur voor de geplande vertrektijd te laten informeren over de terugvlucht- en transfertijden. Dit kan telefonisch via de lokale reisleiding of door gebruik te maken van het informatiebord.

b.2.

Als er geen reisleiding is inbegrepen in de diensten, bijvoorbeeld omdat de Reiziger alleen een vliegdienst heeft geboekt zonder verdere diensten bij ANEX Tour, moet de Reiziger uiterlijk 24 uur voor de terugvlucht door de uitvoerende luchtvaartmaatschappij het exacte tijdstip van de terugvlucht laten bevestigen.

b.3.

De toegestane mee te nemen bagage voor een pakketreis wordt bepaald door de betreffende luchtvaartmaatschappij en is afhankelijk van het geboekte reistype (ANEX of XANE). Bij pakketreizen is één item bagage en één item handbagage per gast inbegrepen. De toegestane bagage voor baby's (tot 1,99 jaar) zonder recht op een eigen stoel kan variëren. Neem hierover contact op met de desbetreffende luchtvaartmaatschappij. Als u extra bagage wilt meenemen (eventueel tegen betaling), neem dan contact op met de desbetreffende luchtvaartmaatschappij.

Medicijnen voor eigen gebruik en waardevolle voorwerpen mogen uitsluitend volgens de geldende veiligheidsvoorschriften in de handbagage worden meegenomen. Het is meestal verboden om gevaarlijke voorwerpen zoals scharen of nagelvijlen in de handbagage mee te nemen, afhankelijk van de betreffende bepalingen van de afzonderlijke landen, die ook kunnen variëren.

Houd ook rekening met de voorschriften voor het meenemen van vloeistoffen in de handbagage. Zonder uitzondering moeten alle vloeistoffen worden bewaard in de daarvoor bestemde verpakkingen van 100 ml in een doorzichtige, hersluitbaar zakje met een maximale inhoud van één liter. Hieronder vallen zowel vloeistoffen uit de voedingsmiddelensector als speciale voeding, voedsel en dranken, evenals vloeibare verzorgings- en cosmetische producten.

Ook babyvoeding, zoals afgekolfde moedermelk of pap, valt onder de vloeistoffen, maar kan naast de maximale hoeveelheid aan gewone vloeistoffen worden meegenomen. U mag zoveel voedsel en vloeistof meenemen als nodig is voor de verzorging van de baby gedurende de vlucht, inclusief eventuele tijden voor mogelijke vertragingen van vluchten. De voorwaarde is uiteraard dat er een baby of peuter aanwezig is die niet ouder is dan 1,99 jaar.

b.4.

De inchecktijd bij de incheckbalie is uiterlijk 120 minuten voor de aangegeven vertrektijd. Bij het niet verschijnen op dit tijdstip is de uitvoerende luchtvaartmaatschappij gerechtigd om de zitplaats aan iemand anders toe te wijzen.

b.5.

Het vervoer van zwangere vrouwen of zieken kan worden geweigerd op basis van de geldende veiligheidsvoorschriften van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij. Om deze reden moet ANEX Tour onmiddellijk op de hoogte worden gebracht van een bestaande zwangerschap of ziekte, zodat in dat geval (bijvoorbeeld ook bij een ontstane ziekte op de vakantiebestemming die de geschiktheid om te vliegen zou kunnen beïnvloeden)

eventuele bestaande beperkingen in het vervoer met de uitvoerende luchtvaartmaatschappij kunnen worden verduidelijkt.

b.6.

Vorderingen in geval van niet-vervoer, annulering en vertraging volgens de EU-verordening nr. 261/2004 moeten worden gericht aan het desbetreffende uitvoerende luchtvaartbedrijf (de luchtvaartmaatschappij) en niet aan de organisator.

4. Betalingsvoorwaarden

4.1

Ter bescherming van de klantengelden heeft ANEX Tour een insolventieverzekering afgesloten bij het Deutscher Reisesicherungsfonds (DRSF). Een waarborgbewijs bevindt zich op de bevestiging. Bovendien zijn de bedragen voor de aanbetaling, het saldo en eventuele annulering te vinden in de bevestiging.

4.2

Na ontvangst van de reisbevestiging/factuur en het waarborgbewijs moet binnen een week de aanbetaling van 30% van de totale reissom worden betaald. Bij boekingen van X-producten moet een aanbetaling worden gedaan van 40% van de totale reissom. Het exacte bedrag van de aanbetaling staat vermeld op de factuur. Eventuele extra kosten voor afgesloten verzekeringen moeten direct bij de facturering worden betaald.

4.3

Het saldo, verminderd met de gedane aanbetaling, dient uiterlijk 30 dagen voor aanvang van de reis te worden voldaan, tenzij ANEX Tour de reis niet eerder heeft geannuleerd vanwege het niet halen van het minimumaantal deelnemers zoals vermeld in punt 13.1 van de Algemene Voorwaarden.

4.4

Indien er minder dan 30 dagen tussen de factuurdatum en het begin van de reis liggen, moet de totale reissom onmiddellijk worden voldaan.

4.5

De reissom kan worden betaald via overschrijving of creditcard. Let op dat er extra kosten afhankelijk van de bank of betaalmethode in rekening kunnen worden gebracht, die niet zijn inbegrepen in de reissom en door de bank bij de klant kunnen worden geïnd. Bij betalingen met een creditcard moet de Reiziger/creditcardhouder de daglimiet van zijn bank in de gaten houden.

4.6

De betaling van de reissom gebeurt bevrijdend uitsluitend aan ANEX Tour, zelfs als de boeking via een reisbemiddelaar heeft plaatsgevonden. Het innen van betalingen door de reisbemiddelaar is uitgesloten.

4.7

Bij niet-naleving van de overeengekomen betalingstermijn wordt de Reiziger door ANEX Tour herinnerd aan de betaling via een betalingsherinnering met een nieuwe termijn. ANEX Tour is gerechtigd om een vast bedrag aan aanmaningskosten van 5,00 euro in rekening te brengen voor de extra kosten/administratiekosten veroorzaakt door een betalingsherinnering.

4.8

Bij niet-volledige betaling voor het begin van de reis heeft ANEX Tour het recht de reisovereenkomst te ontbinden en tegenover de Reiziger een schadevergoedingsclaim in te dienen ter hoogte van de desbetreffende annuleringskosten (annuleringsvergoeding volgens punt 11) indien ANEX Tour eerder de Reiziger zonder succes via een betalingsherinnering een redelijke uitstelperiode heeft gegund. Het geven van uitstel is niet nodig in gevallen van § 323 lid 2 BGB (Duits Burgerlijk Wetboek).

5. Omvang van de dienstverlening /wijzigingen

5.1

De omvang van de contractuele verplichting van ANEX Tour blijkt uit de gesloten reisovereenkomst.

5.2

ANEX Tour behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen of af te wijken van afzonderlijke essentiële reisdiensten ten opzichte van de contractueel overeengekomen reisdiensten die na het sluiten van de overeenkomst noodzakelijk worden en niet in strijd met de goede trouw van ANEX Tour tot stand zijn gebracht en waarvan de omvang niet zo groot is dat dit de totale opzet van de reis beïnvloedt. De Reiziger wordt onmiddellijk op de hoogte gebracht door ANEX Tour zodra zij op de hoogte is van de reden voor een dergelijke toelaatbare wijziging.

5.3

In geval van een aanzienlijke wijziging van een essentiële reisdienst heeft de Reiziger, onder voorbehoud van andere garantieaanspraken, het recht om de wijziging te accepteren, kosteloos de reisovereenkomst te annuleren of deelname aan een vervangende reis te eisen, indien ANEX Tour een dergelijke reis heeft aangeboden. De annulering of het aanvaarden van een vervangende reis moet onmiddellijk na kennisgeving van de wijziging van de reis aan ANEX Tour worden meegedeeld. Als de Reiziger niet reageert op de wijziging van de overeenkomst, wordt de medegedeelde wijziging als aanvaard beschouwd.

5.4

Indien op verzoek van ANEX Tour of de luchtvaartmaatschappij een vlucht of rit moet worden uitgevoerd van of naar een andere dan de contractueel overeengekomen bestemming/luchthaven, neemt ANEX Tour de kosten voor het alternatieve vervoer voor haar rekening (tot het bedrag van een treinreis 2^e klasse) naar de contractueel overeengekomen bestemming/luchthaven.

5.5

Bij een gewenste verlenging van de reisduur na het begin van de reis dient de Reiziger tijdig contact op te nemen met de reisleiding. De reisleiding zal met name de beschikbaarheid van de kamer en/of de beschikbaarheid van stoelen voor de terugvlucht controleren. Indien de verlenging leidt tot een wijziging van de oorspronkelijk geboekte luchthaven, bestaat er geen recht op alternatief vervoer. Een prijsaanpassing op basis van de wijzigingen wordt berekend, tenzij anders vermeld, op basis van de seizoensprijs van de extra nacht(en) van de dagprijs, verhoogd met een servicetoeslag.

6. Veranderingen op verzoek van de Reiziger/omboekingen/bevoegdheid tot vervanging

6.1

Een door de Reiziger aangevraagde omboeking van zijn reeds geboekte en bevestigde reis is mogelijk tot 22 dagen voor de vertrekdatum, indien de door de Reiziger gewenste omboeking beschikbaar is volgens het programma van ANEX Tour of indien dit mogelijk is volgens het programma. Er bestaat echter geen recht op een overeenkomstige omboeking.

6.2

Een omboeking kan betrekking hebben op de verandering van de reisdatum, de vlucht, het vertrekpunt, de reisbestemming, de naam, de accommodatie en de verzorging, evenals vergelijkbare diensten van de reisovereenkomst die al door ANEX Tour zijn bevestigd. Voor een dergelijke omboeking wordt, naast het verschil tussen de reeds bevestigde reissom en de hogere reissom als gevolg van de omboeking, evenals eventuele aantoonbare extra kosten die ANEX Tour maakt als gevolg van de omboeking, een eenmalig bedrag aan administratiekosten van 30,00 euro per persoon in rekening gebracht. Dit bedrag komt overeen met de gebruikelijke kosten die ANEX Tour maakt.

In de volgende gevallen is een omboeking door de Reiziger niet mogelijk:

- (a) omboeking van een reis met een lijnvlucht;
- (b) bij een verandering van een reis van meer dan 4 weken ten opzichte van de oorspronkelijke vertrekdatum;
- (c) de omboeking van speciaal aangeduide reisaanbiedingen. De specifieke voorwaarden worden afzonderlijk getoond voor het indienen van de boekingsverklaring; dynamisch geproduceerde reizen (X - producten);

In deze gevallen is een omboeking/wijziging alleen mogelijk door middel van annulering en nieuwe boeking.

De aanmelder van de reis kan tot aan het begin van de reis volgens § 651e BGB niet eisen dat een derde in plaats van hemzelf/haarzelf de rechten en verplichtingen uit de reisovereenkomst overneemt (contractoverdracht). Dit geldt niet voor andere medereizigers. ANEX Tour kan bezwaar maken tegen de toetreding van een derde als deze niet voldoet aan de specifieke reisvereisten of als zijn deelname in strijd is met wettelijke of administratieve voorschriften. Voor de contractoverdracht zijn eenmalige administratiekosten van 30,00 euro per persoon verschuldigd. Dit bedrag komt overeen met de gebruikelijke kosten die ANEX Tour maakt. Voor de reissom en de extra kosten die ontstaan door de wijziging van de persoon van de Reiziger, zijn de oorspronkelijke en de nieuwe reisdeelnemer aansprakelijk als medeschuldenaar volgens § 651e BGB. Een omboeking als gevolg van een naamswijziging kan alleen plaatsvinden voor één reisdeelnemer. Bij een naamswijziging van meer dan één reisdeelnemer wordt de actuele reissom berekend.

7. Niet-gebruikte diensten

Indien de Reiziger bepaalde diensten van de reis ondanks een correcte aanbieding vanwege hem of haar toe te rekenen redenen niet gebruikt, heeft hij/zij geen recht op gedeeltelijke restitutie van de reissom. ANEX Tour zal proberen de bespaarde kosten terug te betalen, tenzij het gaat om onbeduidende diensten en/of wettelijke of administratieve voorschriften zich daartegen verzetten.

8. Prijswijzigingen

8.1

Een prijsverhoging als gevolg van onvoorziene stijging van vervoerskosten, heffingen voor bepaalde diensten zoals haven- of luchthavengelden, of een wijziging van de wisselkoersen die gelden voor de betreffende reis na het sluiten van de overeenkomst, is voorbehouden tot de 21^e dag voor de overeengekomen vertrekdatum.

8.2

Indien de vervoerskosten (met name brandstof toeslag) op het moment van vertrek hoger zijn dan op het moment van het sluiten van de reisovereenkomst, kan ANEX Tour de reissom verhogen op basis van de volgende berekening:

(a) In geval van verhoging gebaseerd op de stoel kan ANEX Tour van de Reiziger het verhoogde bedrag eisen.

(b) In andere gevallen wordt het extra bedrag dat door de vervoerder per vervoermiddel wordt gevraagd, verdeeld over het aantal stoelen van het overeengekomen vervoermiddel. ANEX Tour kan het daaruit verhoogde bedrag per individuele stoel van de Reiziger eisen.

8.3

Indien de heffingen zoals haven- of luchthavengelden op het moment van vertrek hoger zijn dan op het moment van het sluiten van de reisovereenkomst, kan ANEX Tour de reissom met een evenredig bedrag verhogen. Het bedrag wordt berekend door de procentuele stijging van de haven- of luchthavengelden evenredig toe te passen op het overeenkomende aandeel van de heffingen dat voor de Reiziger gold op het moment van het sluiten van de overeenkomst.

8.4

Als de berekening van de reissom is gebaseerd op onder andere een wisselkoers en de op het moment van het sluiten van de overeenkomst geldende wisselkoers op het moment van vertrek zodanig verandert dat ANEX Tour een verlies lijdt als gevolg van de wisselkoersschommeling, kan ANEX Tour op basis van de wisselkoers op het moment van het sluiten van de overeenkomst in vergelijking met de wisselkoers op het moment van vertrek de prijs van de betrokken diensten verhogen in verhouding tot de wisselkoersschommeling.

8.5

ANEX Tour moet een prijsverhoging onmiddellijk na kennisgeving van de reden van de wijziging aan de Reiziger uitleggen.

8.6

Een prijsverhoging van meer dan 8% van de totale prijs wordt beschouwd als een nieuw aanbod van ANEX Tour aan de Reiziger voor een passende wijziging van de overeenkomst. Na kennisneming van het nieuwe aanbod dient de Reiziger ANEX Tour onmiddellijk op de hoogte te stellen of hij/zij het nieuwe aanbod met aangepaste prijs accepteert of zonder extra kosten de overeenkomst annuleert. In plaats daarvan kan de Reiziger ook vragen om een vervangende reis zoals beschreven in punt 9 van deze voorwaarden, indien ANEX Tour in staat is om een vergelijkbare reis met vergelijkbare diensten aan te bieden zonder extra kosten voor de Reiziger uit het reisassortiment van ANEX Tour.

9. Vervangende reis

9.1

Indien de Reiziger gerechtigd is om de overeenkomst te annuleren vanwege een verhoging van de reissom met meer dan 8% of een aanzienlijke wijziging van een essentiële reisdienst, kan hij/zij in plaats daarvan de deelname eisen aan een andere reis met minimaal een gelijke waarde, indien ANEX Tour in staat is om een dergelijke reis aan te bieden uit haar assortiment zonder extra kosten voor de Reiziger.

9.2

De Reiziger dient dit recht onmiddellijk kenbaar te maken aan ANEX Tour na de verklaring van ANEX Tour over de prijsverhoging of wijziging van de reis.

10. Reisdocumenten

10.1

De reisdocumenten worden per e-mail aan de Reiziger verstrekt naar het opgegeven e-mailadres bij de boeking. Dit gebeurt uiterlijk 14 dagen voor aanvang van de reis, na volledige betaling van de reissom aan ANEX Tour. Indien de Reiziger zijn reisdocumenten niet heeft ontvangen binnen 7 dagen voor de contractuele reisdatum, dient de klant ANEX Tour hiervan op de hoogte te stellen.

10.2

Bij elektronische vliegtickets, zogenaamde e-tickets, worden geen papieren tickets verstrekt. In dit geval kan de Reiziger bij het inchecken op de luchthaven op de dag van de reis de instapkaart verkrijgen door de boekingscode van de vlucht en het paspoort/identiteitsbewijs te tonen.

10.3

Bij verlies van de reisdocumenten en het ophalen van de reisdocumenten voor aanvang van de reis bij de servicebalie is ANEX Tour gerechtigd een redelijke servicevergoeding in rekening te brengen voor de extra inspanningen die hierdoor ontstaan.

11. Terugtrekking, annuleringskosten, vervangende persoon

11.1

De Reiziger kan te allen tijde voor aanvang van de reis de reisovereenkomst annuleren, met inachtneming van de verplichting tot betaling van reeds ontvangen diensten en annuleringskosten. De terugtrekking dient schriftelijk aan ANEX Tour te worden meegedeeld onder vermelding van het boekingsnummer. Indien de reis via een reisbemiddelaar is geboekt, kan de annuleringsverklaring ook aan hen worden gericht.

11.2

Indien de Reiziger voor aanvang van de reis op geldige wijze de overeenkomst annuleert, verliest ANEX Tour het recht op de overeengekomen reissom. ANEX Tour brengt - tenzij de annulering niet aan ANEX Tour te wijten is of veroorzaakt is door overmacht, en onder voorbehoud van andere annulerings- en wijzigingstarieven van de luchtvaartmaatschappijen - de volgende annuleringskosten in rekening voor pakketreizen rekening houdend met de nabijheid van de contractuele reisdatum:

De vermelde tijden hebben betrekking op de ontvangst van de annuleringsverklaring voor aanvang van de reis, het percentage op de reissom. Deze progressieve tarieven gelden voor verschillende soorten reizen (behalve de X-producten), alleen-vlucht-producten en alleen-hotel-producten.

tot de 90 ^e dag	15%	
vanaf de 89 ^e tot de 29 ^e dag	25%	
vanaf de 28 ^e tot de 22 ^e dag	40%	
vanaf de 21 ^e tot de 15 ^e dag	60%	
vanaf de 14 ^e tot de 4 ^e dag	80%	
vanaf de 3 ^e dag of bij niet verschijnen	90%	

Voor X-producten geldt het volgende schema vanwege verschillende inkoop- en annuleringsvoorwaarden voor de vlucht- en hotelonderdelen:

tot de 29 ^e dag	40%	
vanaf de 28 ^e tot de 22 ^e dag	55%	
vanaf de 21 ^e tot de 15 ^e dag	70%	
vanaf de 14 ^e tot de 4 ^e dag	85%	
vanaf de 3 ^e dag of bij niet verschijnen	95%	

11.3

De annuleringsvergoeding staat in verhouding tot de reissom en dient ter redelijke vergoeding voor reeds getroffen reisvoorzieningen als vertrouwen op het bestaan van het contract en extra kosten van ANEX Tour als gevolg van de annulering, rekening houdend met bespaarde kosten en de mogelijkheid van ander gebruik van de reisdienst, zonder dat ANEX Tour aanvankelijk concrete bewijzen hoeft te overleggen van individuele schadeposten. Het percentage is een representatieve waarde voor pakketreizen. ANEX Tour behoudt zich het recht voor om in plaats van de bovenstaande vaste bedragen een hogere, specifiek te noemen vergoeding te eisen, als ANEX Tour aanzienlijk hogere kosten kan aantonen die niet meer in verhouding staan tot de genoemde vaste bedragen.

11.4

De Reiziger heeft echter het recht aan te tonen dat ANEX Tour daadwerkelijk geen of aanzienlijk lagere kosten heeft gemaakt in verband met zijn annulering of het niet verschijnen voor de reis. In dergelijke gevallen kan ANEX Tour alleen de daadwerkelijk aantoonbare kosten in rekening brengen.

11.5

De annulerings- en omboekingskosten voor vluchten kunnen sterk verschillen afhankelijk van de luchtvaartmaatschappij en de tariefvoorwaarden. Als het vliegtarief afwijkt van de regels, worden eventuele afwijkende annuleringsvoorwaarden al bij de boeking getoond. Een aantal speciale tarieven staat geen omboekingen of annuleringen toe, wat de Reiziger ook te weten komt bij het boeken van de vlucht.

12. Reisverzekeringen

Een reisverzekering voor medische kosten of een annuleringsverzekering is niet inbegrepen in de reissom. De Reiziger informeert zichzelf over de mogelijkheden om een dergelijke reisverzekering af te sluiten. Dit geldt ook voor de ongevallenverzekering (bijv. vanwege sportieve activiteiten, enz.) op de betreffende reisbestemming.

13. Annulering en opzegging door ANEX Tour

13.1

Indien het minimumaantal deelnemers, dat in de boekingsbevestiging of de beschrijving van de reisbrochure wordt genoemd, niet wordt bereikt, heeft ANEX Tour het recht om de reis tot 31 dagen voor aanvang van de reis af te gelasten of de reisovereenkomst te annuleren. De informatie over de annulering van de reis moet de Reiziger ook 31 dagen voor de contractueel overeengekomen aanvang van de reis bereiken. In dat geval ontvangt de Reiziger onmiddellijk terugbetaling van het reeds betaalde bedrag. Ook kan de Reiziger een vervangende reis aanvaarden volgens punt 9 van deze voorwaarden. De Reiziger moet zijn beslissing onmiddellijk na de opzegging aan ANEX Tour meedelen.

13.2

Indien een Reiziger ondanks waarschuwingen de reis ernstig verstoort of op een andere manier het contract op een grove wijze schendt en zijn verdere deelname aan de reis voor ANEX Tour of voor de andere Reizigers onredelijk is, kan ANEX Tour de reisovereenkomst met de Reiziger om een belangrijke reden opzeggen zonder inachtneming van een opzegtermijn. Een belangrijke reden is onder meer ook het plegen van een strafbaar feit door de Reiziger tijdens de reis. Eventuele extra kosten voor de terugreis zijn in dit geval voor rekening van de Reiziger. ANEX Tour behoudt in een dergelijk geval het recht op de reissom en kan bovendien van de Reiziger schadevergoeding eisen volgens de wettelijke bepalingen. ANEX Tour moet echter de waarde van de bespaarde kosten en de voordelen aftrekken die zij ontvangt uit een ander gebruik van de niet-gebruikte dienst.

14. Reisgebreken, herstelmaatregelen, vermindering, annulering/opzegging door de Reiziger

14.1

Indien de reis tekortkomingen vertoont, kan de Reiziger herstelmaatregelen eisen. De Reiziger is verplicht om de tekortkoming direct aan de lokale reisleiding of, als deze ontbreekt, aan ANEX Tour in Düsseldorf te melden. Bovendien is de Reiziger verplicht om alles in het werk te stellen om in het kader van de wettelijke bepalingen onmiddellijk alles te doen wat redelijkerwijs mogelijk is om bij te dragen aan het verhelpen van elke reisstoornis en zo de ontstane schade te beperken.

14.2

ANEX Tour kan herstel bieden door het leveren van een vervangende dienst van gelijke of hogere waarde. ANEX Tour kan het herstel echter weigeren als dit onevenredige inspanningen vergt.

14.3

Indien ANEX Tour niet binnen een door de Reiziger gestelde redelijke termijn voor herstel zorgt, kan de Reiziger zelf voor herstel zorgen en vergoeding vragen van de vereiste inspanningen. Het stellen van een uiterste termijn is niet nodig indien het herstel door de reisleiding of ANEX Tour ernstig en definitief wordt geweigerd of het onmiddellijke herstel gerechtvaardigd is door een bijzonder belang van de Reiziger of medereiziger.

14.4

Tijdens de periode van de tekortkoming wordt de reissom verminderd in verhouding tot waarin de waarde van de dienst op het moment van het sluiten van de overeenkomst in goede staat zou hebben gestaan tot de werkelijke waarde. Deze waarde wordt bij twijfel geschat.

14.5

Indien de Reiziger verzuimt om direct melding te maken van tekortkomingen van de reis of redelijke en passende maatregelen om het gebrek te verhelpen door deze worden afgewezen, zijn claims tot vermindering of het recht op vergoeding van de kosten voor eigen herstel uitgesloten. Dit geldt opnieuw niet als de melding duidelijk kansloos is of om andere redenen onredelijk is.

14.6

De Reiziger kan de reisovereenkomst beëindigen vanwege een tekortkoming als de reis aanzienlijk wordt beïnvloed door een dergelijke tekortkoming of als de reis om een belangrijke en voor ANEX Tour herkenbare reden niet aan de Reiziger kan worden opgedragen als gevolg van een dergelijke tekortkoming. Beëindiging is pas toegestaan nadat ANEX Tour heeft nagelaten binnen een door de Reiziger gestelde redelijke termijn herstel te bieden.

14.7

Bij een tekortkoming of het niet nakomen van de reis kan de Reiziger, onverminderd vermindering of opzegging, schadevergoeding eisen, tenzij de tekortkoming in de reis niet aan ANEX Tour kan worden toegerekend. Als de reis wordt verhinderd of aanzienlijk wordt beïnvloed, kan de Reiziger ook een redelijke vergoeding in geld eisen voor nutteloos bestede vakantietijd.

14.8

Bij verlies van bagage of schade aan bagage tijdens de vlucht moet de Reiziger onmiddellijk een schadeaangifte (P.I.R) doen bij de luchthaven van aankomst bij de betreffende luchtvaartmaatschappij. Volgens de vervoersvoorwaarden van luchtvaartmaatschappijen is het indienen van een schadeaangifte/melding meestal een voorwaarde voor het indienen van claims. De schadeaangifte moet worden gedaan binnen 7 dagen na beschadiging van de bagage en binnen 21 dagen na overhandiging in geval van vertraging. Bij verlies van bagage, schade aan bagage of verkeerd verzonden bagage moet de Reiziger ook onmiddellijk de lokale reisleiding informeren. ANEX Tour aanvaardt geen aansprakelijkheid voor verlies of beschadiging van waardevolle voorwerpen of contant geld in ingecheckte bagage. Claims van de Reiziger met betrekking tot de bagage blijven onverminderd geldig volgens het "Verdrag van Montreal".

15. Aansprakelijkheid, uitsluitingsclausule, verjaring

15.1

ANEX Tour is niet aansprakelijk voor verstoringen van de dienstverlening, persoonlijke en materiële schade in verband met diensten die slechts worden bemiddeld als externe dienstverlening, zoals excursies, sportevenementen, theaterbezoeken, autoverhuur, enz. Deze externe diensten zijn ook afzonderlijk te herkennen als "externe dienst" in de reisbevestiging of in een reisbrochure van ANEX Tour. ANEX Tour is echter aansprakelijk voor diensten die het vervoer van de Reiziger van de aangegeven vertrekplaats van de reis naar de aangegeven eindbestemming, vervoer tijdens de reis en accommodatie tijdens de reis omvatten, voor zover de schade aan de Reiziger is veroorzaakt door schending van informatie-, verduidelijking- of organisatieverplichtingen door ANEX Tour.

15.2

Deelname aan sport- en andere vakantieactiviteiten is de verantwoordelijkheid van de Reiziger. De Reiziger heeft de verplichting om voor het gebruik van sportfaciliteiten apparatuur en voertuigen te controleren op veiligheid.

15.3

De contractuele aansprakelijkheid van ANEX Tour voor schade die geen lichamelijk letsel betreft, is beperkt tot driemaal de reissom, voor zover de schade aan de Reiziger niet opzettelijk of door grove nalatigheid is veroorzaakt of voor zover ANEX Tour aansprakelijk is voor schade aan de Reiziger veroorzaakt door schuld van een dienstverlener. Eventuele verdere schade volgens het Verdrag van Montreal of de wet luchtvaart blijven onaangetast.

15.4

Als er internationale overeenkomsten gelden voor een door een dienstverlener te leveren reisdienst of als deze rusten op wettelijke voorschriften op basis waarvan aanspraken op schadevergoeding alleen onder bepaalde voorwaarden of beperkingen kunnen ontstaan of kunnen worden gemaakt of onder bepaalde voorwaarden zijn uitgesloten, kan ANEX Tour zich hierop ook beroepen ten opzichte van de Reiziger.

15.5

Alle mogelijke contractuele claims wegens niet-nakoming van de reisovereenkomst moeten door de Reiziger binnen een maand na het contractueel overeengekomen einde van de reis tegenover ANEX Tour worden ingediend. Na afloop van deze termijn kunnen aanspraken alleen worden ingediend als de Reiziger zonder eigen schuld verhinderd was om de termijn in acht te nemen. Claims met betrekking tot schadevergoeding in verband met bagage moeten worden ingediend wegens schade aan bagage binnen 7 dagen na ontvangst en wegens vertraagde bagage binnen 21 dagen na overhandiging.

15.6

Claims van de Reiziger op vermindering en schadevergoeding verjaren binnen een jaar, voor zover het niet gaat om aanspraken wegens schade aan het leven, het lichaam en de gezondheid van de Reiziger of die voortvloeien uit opzettelijk of grof nalatig plichtsverzuim van ANEX Tour of een wettelijke vertegenwoordiger of hulppersoneel. De verjaring begint op de dag waarop de reis volgens het contract zou moeten eindigen.

16. Paspoort-, visum- en gezondheidsvoorschriften

16.1

ANEX Tour gaat ervan uit dat de Reiziger de Nederlandse nationaliteit heeft en zal hem informeren over paspoort-, visum- en gezondheidsvoorschriften. Indien ANEX Tour op de hoogte is dat de Reiziger staatsburger is van een lidstaat van de Europese Unie, of als ANEX Tour dit had moeten weten, informeert ANEX Tour over de desbetreffende paspoort-, visum- en gezondheidsvoorschriften. Staatsburgers van andere landen moeten zelfstandig en op eigen verantwoordelijkheid bij het betreffende consulaat informatie inwinnen.

De Reiziger dient rekening te houden met en te voldoen aan de essentiële informatie van de reis, met name met betrekking tot paspoort-, visum-, valuta-, douane- en gezondheidsvoorschriften van het betreffende land van bestemming. De Reiziger is zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen en meenemen van de benodigde officiële reisdocumenten, eventueel vereiste vaccinaties en het naleven van douane- en valutavoorschriften.

16.2

Nadelen, met name kosten, die voortvloeien uit het niet naleven van de hierboven genoemde verplichtingen, zijn voor rekening van de Reiziger; dit geldt niet als ANEX Tour onvoldoende, onvolledig of helemaal niet heeft geïnformeerd over de informatie uit dit gedeelte.

16.3

ANEX Tour is niet verantwoordelijk voor het tijdig verstrekken en verkrijgen van benodigde visa door de betreffende diplomatieke vertegenwoordiging, zelfs als de Reiziger ANEX Tour heeft belast met de regeling, tenzij de vertraging aan ANEX Tour te wijten is.

17. Privacybeleid

17.1

ANEX Tour is de verantwoordelijke voor de verwerking in de zin van artikel 4, lid 7 AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) voor de aanbiedingen en daarmee samenhangende diensten. De verantwoordelijke voor de verwerking in de zin van de Duitse wet op de gegevensbescherming is:

ANEX Tour GmbH Gladbecker
Straße 1-3
40472 Düsseldorf

Wettelijke vertegenwoordiger:
Murat Kızılsaç

De functionaris voor gegevensbescherming van ANEX Tour is bereikbaar via de hierboven vermelde contactgegevens en datenschutz@anextour.de.

17.2

Tijdens het boekingsproces is de verwerking van aanvullende persoonsgegevens vereist. Hieronder vallen met name de naam, het adres, het telefoonnummer, het e-mailadres ("Contactgegevens"), de datum van aankomst en vertrek, evenals de accommodatie en het type geboekte kamer ("**Boekingsgegevens**"). De gegevens worden uitsluitend gebruikt in overeenstemming met de wettelijke voorschriften. Dit betekent dat gegevens alleen worden verzameld, verwerkt of gebruikt in overeenstemming met het principe van minimale gegevens, die nodig zijn voor de uitvoering van het contract tussen de partijen. Uw gegevens worden ook alleen gebruikt voor het bereiken van het beoogde doel van de dienstverlening. Dit betekent ook dat de gegevens van de Reiziger niet voor andere doeleinden worden gebruikt, tenzij de Reiziger hiervoor eerder toestemming heeft gegeven of er een wettelijk toegestane situatie is.

17.3

Voor de uitvoering van het contract volgens artikel 6 lid 1 zin 1 sub b AVG, worden de gegevens bijvoorbeeld doorgegeven aan luchtvaartmaatschappijen, hotels, vervoersbedrijven, autoverhuurbedrijven, reisverzekeraars, dienstverleners voor facturering, enz., voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van het contract. Afhankelijk van de gekozen betalingsdienstverlener in het bestelproces, worden de verzamelde betalingsgegevens voor de afhandeling van betalingen doorgegeven aan de bank die belast is met de betaling en eventueel aan door ANEX Tour ingeschakelde betalingsdienstverleners of aan de geselecteerde betalingsdienst. De geselecteerde betalingsdienstverleners verzamelen deze gegevens ook zelf, voor zover er daar een account is. In dit geval moet de Reiziger tijdens het bestelproces met zijn toegangsgegevens inloggen bij de betalingsdienstverlener. In dat geval is het privacybeleid van de betreffende betalingsdienstverlener van toepassing.

Bij de overdracht van gegevens aan de geboekte dienstverleners kan het na de boeking tot een overdracht komen aan dienstverleners die gevestigd zijn buiten de Europese Unie. De overdracht van persoonsgegevens aan deze bedrijven vindt alleen plaats voor het uitvoeren van het contract. Er wordt uitdrukkelijk op gewezen dat daar mogelijk een lager niveau van gegevensbescherming geldt.

Er wordt eveneens op gewezen dat overdracht van gegevens in individuele gevallen ook vereist kan zijn op basis van wettelijke voorschriften of een rechterlijke uitspraak. Dit is dan gebaseerd op artikel 6 lid 1 zin 1 sub c AVG.

17.4

ANEX Tour handhaaft actuele technische maatregelen om de gegevensbeveiliging te waarborgen, met name ter bescherming van persoonsgegevens tegen risico's bij gegevensoverdrachten en tegen kennisvergaring door derden. Voor dit doel worden de gegevens bij elke overdracht versleuteld met behulp van de SSL-standaard. De maatregelen worden telkens aangepast aan de huidige stand van de techniek.

17.5

In verband met de verwerking van persoonsgegevens door ANEX Tour heeft de Reiziger de hieronder genoemde en beschreven rechten. Alle rechten kunnen in principe kosteloos geldend worden gemaakt, per e-mail of schriftelijk naar het adres genoemd in 17.1. Alleen in het geval van overduidelijke ongegronde of - met name bij herhaalde verzoeken - buitensporige verzoeken kan ANEX Tour volgens artikel 12 lid 5 AVG

- een redelijke vergoeding vragen, waarin de administratiekosten voor de informatieverstrekking of de uitvoering van de gevraagde maatregel in aanmerking worden genomen, of
- ANEX Tour kan weigeren om op basis van het verzoek actie te ondernemen.

17.5.1

De Reiziger kan om bevestiging vragen of ANEX Tour persoonsgegevens van de Reiziger heeft verwerkt. In dat geval heeft de Reiziger recht op inlichtingen over de individuele informatie zoals vermeld in artikel 15 AVG.

17.5.2

De Reiziger kan ANEX Tour verzoeken om onjuiste persoonsgegevens te corrigeren en onvolledige persoonsgegevens aan te vullen (artikel 16 AVG) en volgens de voorwaarden van artikel 17 AVG om het wissen van zijn persoonsgegevens vragen.

17.5.3

De Reiziger kan volgens de voorwaarden van artikel 18 AVG de verwerking van zijn persoonsgegevens beperken.

17.5.4

De Reiziger kan altijd bezwaar maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens om redenen die voortvloeien uit zijn bijzondere situatie, voor zover deze verwerking is gebaseerd op de rechtsgrondslag van artikel 6, lid 1, onder e) of f) van de AVG. De persoonsgegevens worden dan niet meer door ANEX Tour verwerkt, tenzij ANEX Tour dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking kan aantonen die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de Reiziger, of tenzij de verwerking te maken heeft met het instellen, uitoefenen of onderbouwen van rechtsvorderingen.

17.6

Indien de Reiziger van mening is dat ANEX TOUR niet voldoet aan haar verplichtingen op het gebied van gegevensbescherming, kan de Reiziger altijd contact opnemen met de gegevensbeschermingsautoriteiten.

Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit - Nordrhein-Westfalen Postfach
20 04 44

40102 Düsseldorf

Tel.: +49 (0) 211/38424-0

Fax: +49 (0) 211/38424-10

E-mail: poststelle@ldi.nrw.de

18. Rechtskeuze, bevoegde rechtbank

18.1

Op de contractuele verhouding tussen de Reiziger en ANEX Tour is uitsluitend Duits recht van toepassing.

18.2

Bovenstaande bepaling over de rechtskeuze is niet van toepassing voor zover internationale verdragen, die van toepassing zijn op de reisovereenkomst tussen de Reiziger en ANEX Tour, bepalingen bevatten die niet afdwingbaar zijn en die gunstiger zijn voor de Reiziger, of als afdwingbare bepalingen in de EU-lidstaat waar de Reiziger woont gunstiger zijn dan de bovengenoemde bepalingen of de overeenkomstige Duitse voorschriften.

18.3

De bevoegde rechtbank voor vorderingen tegen ANEX Tour is het hoofdkantoor van het bedrijf in Düsseldorf.

18.4

Voor vorderingen tegen een Reiziger die handelaar, rechtspersoon volgens publiek- of privaatrecht is, of die zijn woonplaats of gewone verblijfplaats in het buitenland heeft, of wiens woonplaats of gewone verblijfplaats op het moment van de vordering niet bekend is, wordt als bevoegde rechtbank het hoofdkantoor van ANEX Tour in Düsseldorf overeengekomen.

18.5

ANEX Tour is niet bereid deel te nemen aan een bemiddelingsprocedure voor een bemiddelingsinstantie voor consumenten.

Reisorganisator:

ANEX Tour GmbH Gladbecker
Straße 1-3
40472 Düsseldorf

Telefoon: +49 (0) 211 781 774 0

Fax: +49 (0) 211 781 774 99

Algemeen directeur: Murat Kızılsaç
HRB 77532

Datum: 01-10-2023