

## **Bijzondere reisvoorwaarden en belangrijke extra informatie**

Aanvullend op de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vzw krijgt u hierbij enkele belangrijke nota's bij verschillende artikels, alsook verklarende informatie en/of aanvullingen De Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vzw, samen met deze Bijzondere Reisvoorwaarden en Belangrijke Extra Informatie, alsook met de voorschriften opgenomen onder de rubriek "Belangrijk om weten", maken bijgevolg de op uw contract toepasselijke contractvoorwaarden uit.

### **1) Art. 1: Toepassingsgebied**

Gezien het belang hiervan voor wat betreft de verbintenissen van partijen, wordt de reiziger erop gewezen dat, naargelang de aard van de dienst(en)/prestatie(s) waartoe Neckermann zich verbindt, hij met deze gebonden is door, hetzij een contract tot reisorganisatie, hetzij een contract tot reisbemiddeling.

### **2) Art. 2: Promotie**

Dit aanbod werd te goeder trouw opgemaakt volgens de op het ogenblik van de redactie beschikbare gegevens. Eventuele fouten of wijzigingen zullen u meegedeeld worden in de vorm van errata of wijzigingsberichten.

In sommige omstandigheden kan Neckermann genoodzaakt zijn een bepaalde reisformule tijdelijk of volledig te schrappen, waarbij zij wel ter beschikking blijft om de (kandidaat-) reiziger een alternatief aan te bieden.

### **3) Art. 4: Informatie vanwege de reiziger**

#### **1. Verplichtingen m.b.t. documenten**

De reisdocumenten omvatten onder meer de vervoersbewijzen en de bons/bewijzen voor de andere gereserveerde diensten, samen met de praktische reisinformatie. Deze reisdocumenten zijn ter beschikking

- a) ofwel bij de Neckermann-vakantiewinkel uiterlijk 7 dagen vóór afreis
- b) ofwel mogelijks op de luchthaven, indien de inschrijving of wijziging van inschrijving gebeurt vanaf 21 dagen vóór afreis of in geval van een lijnvlucht. In het geval bedoeld onder (b) zal de reiziger een reservatienummer van zijn Neckermann-vakantieadviseur krijgen, waarmee hij zijn documenten kan verkrijgen op de luchthaven, mits mededeling van dit reservatienummer.
- c) ofwel, indien de inschrijving minder dan 7 werkdagen voor afreis werd gemaakt, worden de documenten mogelijks, naar soevereine beoordeling van Neckermann, naar de reiziger verstuurd per koerier. De koerierskosten zijn dan voor rekening van de reiziger. Indien een late inschrijving geen originele reisdocumenten vereist, is het mogelijk dat deze reisdocumenten, die beperkt zijn in hoeveelheid, rechtstreeks worden doorgefaxt naar de reiziger.

Elke reiziger moet in het bezit zijn van geldige identiteitspapieren voor de gereserveerde reis. Zijn identiteitspapieren en reispas dienen geldig te zijn tot minimum minimum **3** maanden na de datum van terugkeer. Tenzij anders vermeld bij de informatie per bestemming. De reiziger heeft de verplichting kennis te nemen van de informatie gepubliceerd bij elke bestemming. Desgevallend dient hij hieromtrent inlichtingen te bekomen bij het consulaat van het betrokken land of op [www.diplomatie.belgium.be](http://www.diplomatie.belgium.be).

Reizigers van niet-Belgische nationaliteit zijn verplicht hun nationaliteit spontaan aan te geven aan de Neckermann-vakantieadviseur en dienen informatie in te winnen bij het

consulaat van het land van bestemming. Neckermann zal geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor het geval hieromtrent eender welke probleem zou kunnen ontstaan.

Minderjarigen moeten in het bezit zijn van hun eigen bewijs van identiteit, met foto. Voor nieuwe aanvragen van identiteitsbewijzen van minderjarigen, hanteren de gemeentes de nieuwe elektronische "kids ID". Dit is tegen betaling en de aanvraagperiode bedraagt drie à vier weken. Het is dus belangrijk dat de reiziger de kids ID voor kinderen tijdig aanvraagt bij de gemeente. Het identificatiekaartje dat bij de geboorte wordt afgeleverd, is niet geldig voor reizen naar het buitenland. Minderjarigen kunnen niet worden opgenomen in de reispas van hun ouders en moeten over een eigen reispas beschikken. Neckermann benadrukt dat de reizigers de verplichting hebben zich grondig te informeren m.b.t. de specifieke toepasselijke regelgeving omtrent minderjarigen. Indien een reiziger bij de afreis niet de nodige documenten kan voorleggen, zal hij de daaruit voortvloeiende kosten niet op Neckermann kunnen verhalen.

Voor huwelijksreizen met extra hotelkortingen dient de reiziger een officieel attest van huwelijk, afgeleverd door een officiële instantie, over te maken aan de receptie van het hotel bij aankomst. Tenzij anders vermeld bij de hotelbeschrijving, worden huwelijkskortingen enkel toegestaan indien de reis plaatsvindt binnen de zes maanden na de huwelijksdatum.

## **2. Verplichtingen m.b.t. mededeling van informatie**

Op het ogenblik van de reservatie, heeft de reiziger de verplichting om elk element dat op één of andere manier het goede verloop van de reis in het gedrang zou kunnen brengen (nationaliteit, gezondheid, eetgewoontes,...), te melden aan de Neckermann-vakantieadviseur. Indien bepaalde dergelijke elementen zich zouden voordoen na reservatie, heeft de reiziger de verplichting deze onmiddellijk te melden. Alle kosten die verbonden zijn aan de gevolgen van de niet-naleving van deze verplichting, vallen ten laste van de reiziger, onverminderd het recht van Neckermann om de door haar geleden schade terug te vorderen.

## **4) Art. 6: De Prijs**

-Overeenkomstig artikel 11 van de Reiscontractenwet van 16 februari 1994 kan de prijs van het Reiscontract worden herzien als een gevolg van een wijziging in (i) de wisselkoersen, (ii) de taksen en (iii) de vervoerskosten (met inbegrip van de brandstofkosten) en dit tot en met 21 dagen voor afreis. Eventuele herzieningen dienen aanleiding te geven tot zowel een verhoging als een verlaging van de prijs. De mogelijkheid tot herziening van bepaalde bestanddelen van de prijs wordt in onderhavige Reisovereenkomst als volgt bepaald: (i) voor wat betreft wisselkoersen is de prijs vast en zal er geen herziening gebeuren (ii) voor wat betreft taksen: de taksen en heffingen die betrekking hebben op de aangekochte dienst, bekend op datum van 30 april 2011 zijn in de prijs inbegrepen. Wijzigingen hieraan of invoering van nieuwe taksen zullen aanleiding geven tot een prijsherziening, en zullen netto worden verrekend en (iii) aangaande vervoerskosten (brandstofkosten) zal een prijsherziening mogelijk zijn en hangt deze desgevallend af van het feit of het (a) een chartervlucht dan wel (b) een lijnvlucht betreft. De kosten van vervoer voor vliegvakanties met chartervluchten zijn gebaseerd op een kost voor brandstof van €651,06/ton kerosine Er zal een prijsherziening worden toegepast indien de kost van de kerosine met meer dan 15% varieert én daarenboven een bijkomende schijf van 20 € wordt overschreden. M.a.w., pas wanneer de kost van de kerosine meer bedraagt dan een schijf van €20,00 boven €748,72/ton, of minder bedraagt dan een schijf van €20,00 onder €553,40/ton zal aanleiding geven tot een stijging, dan wel daling, van de prijs van het Reiscontract zoals vermeld in de tabel hieronder.

*Vb.: zoals hierboven vermeld, zal een reiziger een toeslag moeten betalen indien de kost van de kerosine meer dan € 768,72/ton zal bedragen, en zal de reiziger maar recht hebben op een terugbetaling indien de kost van de kerosine minder zal bedragen dan 533,40/ton.*

Bestemmingen	Verhoging/verlaging per schijf van €20 (per persoon en per traject)
Spanje : Malaga	€1,22
Marokko : Marrakech	€1,54

De berekening zal gebeuren op basis van de gemiddelde kost van brandstof van de 3de maand voor de afreis maand (FOB Rotterdam in USD/ton omgerekend naar Euro tegen de gemiddelde USD koers van diezelfde maand). Eventuele prijsherzieningen zullen om praktische redenen maandelijks verrekend worden in de helft van de 2<sup>de</sup> maand die de afreis voorafgaat.

*Vb: de eventuele herzieningen voor de afreizen van de maand maart zullen worden gemaakt rond 15 januari op basis van de gemiddelde kost van brandstof, in euro, van de maand december. Deze praktische regeling doet geen afbreuk aan het principe dat prijsherzieningen kunnen gebeuren tot en met 21 dagen voor afreis.*

Bij een boeking op minder dan acht weken vóór afreis, zal de brandstofprijs worden bepaald aan de hand van de meest recente bekendgemaakte brandstofprijs. Afhankelijk van het ogenblik van boeking, zal dit de gemiddelde brandstofprijs zijn van de maand voorafgaand aan de boeking, ofwel van de tweede maand vóór boeking.

De bestemming Malaga bieden wij aan zowel met charter als met lijnvluchtmaatschappij en volgt de systematiek van de chartervluchten zoals hierboven beschreven.

Vliegpreizen met lijnvluchten kunnen eveneens aanleiding geven tot een prijsherziening omwille wijzigingen aan de prijzen van brandstof en taksen/ heffingen die de luchtvaartmaatschappijen aanrekenen . Dergelijke wijzigingen voor lijnvluchten, die zich voordoen na de afsluiting van de overeenkomst, zullen netto worden verrekend aan de consument. Voor wintersport zijn alle geboekte vluchten als lijnvlucht te beschouwen.

Ook ingeval van wijzigingen in de taksen die betrekking hebben op de gekochte dienst zal een prijswijziging mogelijk zijn tot 21 dagen voor afreis. Indien een dergelijke prijswijziging optreedt zal deze netto doorgefactureerd worden en zult u persoonlijk geïnformeerd worden. De wet voorziet dat de klant kosteloos kan annuleren indien de verhoging meer dan 10% van de reissom bedraagt.

-Gelet o.a. op plaatselijke wetten en gebruiken, zijn bepaalde kosten ter plaatse te betalen (vermeld in de hoteltekst). Meestal is ter plaatse ook een lokale toeristenbelasting verschuldigd aan de plaatselijke overheid die eveneens het bedrag ervan begroot, en dat soms nog kleine wijzigingen ondergaat. Bepaalde verblijfstakingen zijn niet inbegrepen in de prijs (voor "Hotels" zie rubriek "Faciliteiten", voor "Verhuringen" zie rubriek "Ter plaatse te betalen").

-Indien de reiziger een speciale voorkeur heeft (bijvoorbeeld naast elkaar gelegen kamers, een bepaald kamernummer, een specifieke ligging) zullen wij deze overmaken aan de betrokken dienstverlener, maar kunnen wij geen enkele garantie geven m.b.t. de realisatie van de speciale voorkeur. Indien een specifieke voorkeur van de reiziger een effectieve voorwaarde is voor de boeking – en de reiziger deelt dit ook voorafgaandelijk mede – dan kan Neckermann hiervoor een speciale aanvraag richten aan de hotelier of verhuurder. Er wordt hiervoor een toeslag van €20 per aanvraag aangerekend.

-Telefonisch gemelde prijzen zijn niet bindend en worden enkel als richtlijn meegedeeld.

- Het reisprogramma, de prijzen en de “*special offers*” gelden tot uitputting van de capaciteiten. Het tijdstip van uitputting gebeurt onafhankelijk van onze wil, maar wij blijven steeds ter beschikking om u een alternatief aan te bieden.

In Italiaanse steden kunnen de hoteliers vanaf 1 januari 2011—een toeristenbelasting aanrekenen die ter plaatse te betalen is. Op het moment dat deze brochure in druk gaat, zijn de details omtrent deze belasting nog niet bekend. Wij kunnen alvast volgende indicaties meegeven: twee- en driesterrenhotels kunnen mogelijkwijze € 3 per persoon per nacht aanrekenen, bij 4- en 5- sterrenhotels zal het mogelijk gaan om €5 per persoon per nacht. Ook in Duitse steden kunnen hoteliers binnenkort wellicht een dergelijke toeristenbelasting aanrekenen.

## **5) Art. 7: Betaling van de reissom**

### **1. Boeken op meer dan 45 dagen vóór afreis**

Bij de ondertekening van de bestelbon, betaalt de reiziger een voorschot van 33 % van de totale reissom, met een minimum van €89,00 en een maximum van 75% van de waarde van het dossier.

Eventuele administratiekosten en reisverzekeringen moeten steeds geheel worden betaald bij de betaling van het voorschot.

Uiterlijk 45 dagen vóór afreis, betaalt de reiziger het saldo.

Indien de reiziger betaalt met een kredietkaart, dan dient hij de totale reissom onmiddellijk te voldoen.

Elke laattijdige betaling geeft Neckermann, van rechtswege en zonder ingebrekestelling, recht op:

- een conventionele intrest van 12 % per jaar op het nog verschuldigd bedrag vanaf de datum waarop de betaling eisbaar wordt;
- een forfaitaire som van 10 % van de totale reissom als vergoeding voor de geleden schade, met een minimum van €75,00.

Indien Neckermann een aanmaning of aangetekende ingebrekestelling uitstuurt wegens niet of niet-tijdige betaling van de reiziger, zal zij hiervoor een bijkomende administratieve kost van €15,00 kunnen aanrekenen.

### **2. Boeken op minder dan 45 dagen vóór afreis**

Indien de reiziger boekt op minder dan 45 dagen vóór afreis, dan dient hij de gehele reissom, inclusief eventuele administratiekosten en verzekeringen, onmiddellijk te voldoen.

Bij gebreke hieraan, heeft Neckermann het recht, van rechtswege en zonder ingebrekestelling, de reis te annuleren en annulatiekosten aan te rekenen, onverminderd haar recht om

bijkomende intresten en schadevergoeding te vorderen. Eventuele door de reiziger betaald voorschotten zullen hierbij worden verrekend met de kosten van Neckermann. De reiziger aanvaardt deze mogelijkheid tot annulatie en erkent dat hij geen enkele vordering lastens Neckermann zal instellen ten gevolge van een dergelijke annulatie door Neckermann.

## **6) Art. 8: Overdraagbaarheid van de boeking**

Cfr. Art. 9 Andere wijzigingen door de reiziger en Art. 13 Verbreking door de reiziger.

Neckermann is gerechtigd om haar rechten en verplichtingen m.b.t. het contract van reisorganisatie/reisbemiddeling over te dragen aan een vennootschap van de internationale groep Thomas Cook waarbij alle garanties en voordelen voor de klanten blijven gewaarborgd

## **7) Art. 9: Andere wijzigingen door de reiziger**

### **1. Wijzigingen voor afreis**

#### a) kleine wijziging

Voor een kleine wijziging worden volgende kosten aangerekend:

- vanaf de inschrijving tot en met 31 dagen voor de dag van aankomst: €7,50 per kamer of verhuring;
- vanaf 30 dagen voor de dag van aankomst: €15 per kamer of verhuring.

Onder kleine wijziging wordt verstaan:

- wijziging van de naam (behalve voor lijnvluchten en treintickets aan voordeeltarief), leeftijd, taal van de reisdocumenten, kamertype, verblijfsformule en geboekte regime;
  - verhoging van de bezetting van een geboekt kamer- of verhuringstype binnen de maximaal toegestane bezetting;
  - verlaging van de bezetting van een geboekt verhuringstype zonder dat de prijs hiervan wijzigt;
  - het bijboeken van een extra dienst zoals bijvoorbeeld een kinderbed, garage, televisietoestel, huisdier, linnen...;
  - het toevoegen van speciale wensen zoals bijvoorbeeld naast elkaar gelegen kamers, een bepaald kamernummer, een specifieke ligging...
- b) belangrijke wijziging: bij wijziging van de verblijfsaccommodatie (hotel of verhuring), het verhuringstype, de vertrekdatum en/of terugkeerdatum, alsook in geval van wijziging van de naam bij lijnvluchten, gelden de normale annuleringsvoorwaarden, zie 8) Art. 13 Verbreking door de reiziger.

### **2. Wijzigingen tijdens de reis**

Wijzigingen van de terugreisdatum ter plaatse zijn in principe niet meer mogelijk. De reiziger die toch zijn reis vroegtijdig onderbreekt, heeft geen recht tot terugbetaling van de niet-genoten diensten. Alle extra kosten (o.m. transport, administratie, enz.) zijn ten laste van de reiziger.

## **8) Art. 13: Verbreking door de reiziger**

Annuleringen moeten steeds schriftelijk en aangetekend gebeuren, of persoonlijk door de inschrijver/reiziger in de Neckermann-vakantiewinkel waar hij zijn annulering ondertekent.

De vergoeding hierbij is als volgt bepaald:

#### a) verblijf in hotel :

- vanaf de inschrijving tot en met 29 dagen voor de dag van aankomst : €15 per kamer;

- vanaf 28 tot en met 15 dagen voor de dag van aankomst: €25 per kamer;
- vanaf 14 tot en met 8 dagen voor de dag van aankomst: €50 per kamer;
- vanaf 7 tot en met 3 dagen voor de dag van aankomst: 50% van de reissom met een minimum van €60 per kamer;
- vanaf 2 dagen voor de dag van aankomst of in geval van niet aankomen in het hotel op de voorziene dag: de volledige reissom, met een minimum van €60 per kamer.

Opmerking: indien de hotelier hogere kosten aanreken dan beschreven, dan zullen deze hogere kosten in rekening worden gebracht.

b) verblijf in verhuur:

- vanaf de inschrijving tot en met 57 dagen voor de dag van aankomst: €15 per verhuur;
- vanaf 56 tot en met 22 dagen voor de dag van aankomst: 25% van de reissom;
- vanaf 21 tot en met 15 dagen voor de dag van aankomst: 50% van de reissom;
- vanaf 14 tot en met 7 dagen voor de dag van aankomst: 75% van de reissom;
- vanaf 6 dagen voor de dag van aankomst of in geval van niet aankomen in de verhuur op de voorziene dag: de volledige reissom.

Opmerking: indien de verhuurder hogere kosten aanreken dan beschreven, dan zullen deze hogere kosten in rekening worden gebracht.

c) vervoer: vliegtuig, boot, eurotunnel:

De kosten aangerekend door de vervoersmaatschappijen worden steeds in rekening gebracht. Deze kosten kunnen variëren van de administratiekosten tot de volledige prijs van het ticket, verhoogd met €7,50 per persoon per traject voor zover de totale kosten de prijs van het ticket niet overschrijden. Tickets die reeds uitgeschreven zijn, brengen steeds 100% kosten met zich mee.

d) vervoer: Eurolines:

- vanaf de inschrijving tot en met 8 dagen voor de dag van afreis: 10% van de reissom;
- vanaf 7 dagen tot en met 48 uur voor de dag van afreis: 25% van de reissom;
- minder dan 48 uur voor de vertrekdag: 50% van de reissom;
- in geval van het niet aanwezig zijn bij vertrek: de volledige reissom.

e) vervoer: trein

- vanaf de inschrijving tot en met 15 dagen voor de dag van afreis: €7,50 per traject per persoon ;
- vanaf 14 tot en met 8 dagen voor de dag van afreis: 50% van de reissom;
- vanaf 7 dagen voor de dag van afreis of in geval van het niet aanwezig zijn bij vertrek: de volledige reissom;
- zit-, lig- of bedplaatsen worden niet terugbetaald.
- in geval van voordeeltarief: steeds de volledige prijs van het ticket.

f) extra's:

- voor de annulering van extra's (ook indien deel uitmakend van een pakket) worden steeds de kosten aangerekend van de desbetreffende leveranciers;
- voor de annulering van theatervoorstellingen zijn de kosten steeds 100%;
- voor de annulering van extra's waarvoor de klant een origineel ticket ontvangt minder dan 28 dagen voor afreis zijn de kosten steeds 100%;
- voor de annulering van extra's waarvoor de klant een voucher ontvangt, bedragen de kosten 50% bij annulering tussen 15 en 8 dagen voor afreis en 100% bij annulering minder dan 8 dagen voor afreis.

.g) optionele verzekeringen: de premie wordt steeds 100% in rekening gebracht.

## 9) Art. 14: Aansprakelijkheid van de reisorganisator

Sommige excursies, sportactiviteiten, toeristische manifestaties, enz. kunnen ter plaatse worden geboekt bij vreemde ondernemingen die geen deel uitmaken van Neckermann. Dergelijke activiteiten die niet behoren tot het oorspronkelijke reispakket, vallen buiten de verantwoordelijkheid van Neckermann. Klachten m.b.t. die activiteiten, dienen ter plaatse te worden geformuleerd. Neckermann kan in geen enkel geval aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade of hinder veroorzaakt door de daden van derden.

#### **10) Art. 16: Klachtenregeling**

Elke tekortkoming van het reiscontract dient de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse mede te delen aan de dienstverlener (bv. hotel) of de vertegenwoordiger van Neckermann ter plaatse. De reiziger kan tevens contact opnemen met het Neckermann Servicenummer (vermeld in de reisdocumenten), alwaar 24 uren per dag, 7 dagen op 7, een professionele medewerker klaarstaat om hem op een efficiënte wijze te helpen. Indien de reiziger niet over het geëigende klachtenformulier kan beschikken, moet hij zijn klacht rechtstreeks formuleren aan het reisagentschap of Neckermann in België, teneinde beiden de mogelijkheid te geven om een oplossing te zoeken. Een tijdige melding van een tekortkoming zal in vele gevallen een minder vakantiegenot vermijden, terwijl een laattijdige melding een invloed zal hebben op de grootte van een eventuele schadevergoeding.

#### **11) Varia**

##### **1. Mededeling in het kader van Verordening EG nr. 2027/97**

##### **Aansprakelijkheid van luchtvaartmaatschappijen voor passagiers en hun bagage**

Deze informatieve kennisgeving geeft een samenvatting van de aansprakelijkheidsregels die luchtvaartmaatschappijen van de Gemeenschap overeenkomstig de EG-wetgeving en het Verdrag van Montreal toepassen.

##### **Schadeloosstelling bij overlijden of letsel**

De aansprakelijkheid voor overlijden of letsel van passagiers is niet door financiële limieten beperkt. Voor schade tot 113100 bijzondere trekkingsrechten kan de luchtvaartmaatschappij vorderingen tot schadeloosstelling niet betwisten. Boven dat bedrag kan ze zich tegen een vordering verzetten als ze het bewijs kan leveren dat ze niet nalatig is geweest of anderszins in gebreke is gebleven.

##### **Voorschotten**

Als een passagier gewond raakt of om het leven komt, moet de luchtvaartmaatschappij binnen 15 dagen nadat de schadevergoedingsgerechtigde geïdentificeerd is, een voorschot uitbetalen om aan de onmiddellijke economische behoeften tegemoet te komen. In geval van overlijden kan het voorschot niet minder dan 16000 bijzondere trekkingsrechten bedragen.

##### **Vertraging van passagiers**

In geval van vertraging van passagiers is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk voor schade die ontstaat, tenzij zij alle redelijke maatregelen getroffen heeft om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid verkeerde om dergelijke maatregelen te treffen. De aansprakelijkheid voor vertraging van passagiers is beperkt tot 4694 bijzondere trekkingsrechten.

##### **Vertraging van bagage**

In geval van vertraging van bagage is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk voor schade die ontstaat, tenzij zij alle redelijke maatregelen getroffen heeft om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid verkeerde om dergelijke maatregelen te treffen. De aansprakelijkheid voor vertraging van bagage is beperkt tot 1131 bijzondere trekkingsrechten.

##### **Vernietiging, verlies of beschadiging van bagage**

De luchtvaartmaatschappij is aansprakelijk voor vernietiging, verlies of beschadiging van bagage tot een maximum van 1131 bijzondere trekkingsrechten. Wanneer het aangegeven bagage betreft, is de maatschappij ook aansprakelijk indien zij niet in gebreke is gebleven, tenzij de bagage al beschadigd was. Wanneer het niet-aangegeven bagage betreft, is de luchtvaartmaatschappij slechts aansprakelijk als zij in gebreke is gebleven.

#### **Hogere limieten voor bagage**

Er kan een hogere aansprakelijkheidslimiet gelden indien de passagier voordat hij aan boord is gegaan, een speciale verklaring heeft afgelegd en een aanvullende vergoeding heeft betaald.

#### **Klachten over bagage**

Als de bagage beschadigd, vertraagd, vermist of vernietigd is, moet de passagier zo spoedig mogelijk bij de luchtvaartmaatschappij een schriftelijke klacht indienen. In geval van beschadiging van aangegeven bagage moet de passagier binnen zeven dagen een schriftelijke klacht indienen en in geval van vertraging van aangegeven bagage binnen 21 dagen na de datum waarop de bagage tot zijn beschikking is gesteld.

#### **Aansprakelijkheid van de contractuele vervoerder en die van de feitelijke vervoerder**

Als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht verzorgt niet dezelfde is als de maatschappij waarmee het vervoerscontract is gesloten, heeft de passagier het recht een klacht of een vordering tot schadeloosstelling aan elk van beide maatschappijen te richten. Indien de naam of code van een luchtvaartmaatschappij op het ticket staat, is die maatschappij de vervoerder waarmee het vervoerscontract is gesloten.

#### **Termijn voor gerechtelijke procedure**

Een gerechtelijke procedure tot het verkrijgen van schadeloosstelling moet worden aangevangen binnen twee jaar na het tijdstip van aankomst van het vliegtuig of het tijdstip waarop het vliegtuig had moeten aankomen.

#### **Grondslag voor de kennisgeving**

Grondslag voor deze regels is het Verdrag van Montreal van 28 mei 1999, dat in de Gemeenschap wordt uitgevoerd door Verordening (EG) nr. 2027/97 (gewijzigd bij Verordening (EG) nr. 889/2002) en de nationale wetgeving van de lidstaten

### **2. Mededeling in het kader van Verordening EG nr. 261/2004**

**a)** De reiziger / passagier dient zich minstens twee uur (drie uur voor exotische vakanties) voorafgaand aan de geplande vertrektijd van de vlucht aan de incheckbalie van de betrokken luchthaven te melden.

**b)** Indien de reiziger / passagier niet tot zijn vlucht wordt toegelaten, of indien deze is geannuleerd of voor minstens twee uur is vertraagd, kan hij bij de incheckbalie of bij de boarding gate om de tekst vragen waarin zijn rechten vermeld staan, met name met betrekking tot compensatie en bijstand.

### **3. Mededeling in het kader van Verordening EG nr. 2111/2005**

**a)** De reiziger / passagier wordt hierbij gewezen op het bestaan van een communautaire lijst bevattende luchtvaartmaatschappijen die een exploitatieverbod hebben opgelegd gekregen. Deze lijst kan worden geraadpleegd op de volgende website: <http://ec.europa.eu/transport/air-ban>.

**b)** De reiziger / passagier wordt er hierbij tevens op gewezen dat Neckermann, als touroperator, gehouden is hem in te lichten over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij. In principe dient dit te gebeuren op het ogenblik van reservatie.

Evenwel volstaat het, indien de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij op het moment van de reservatie niet is gekend, dat de touroperator de reiziger / passagier in kennis stelt van de naam van de maatschappij(en) die waarschijnlijk als exploiterende luchtvaartmaatschappij zullen optreden.

Gelet op het bovenstaande stelt Neckermann, gezien zij als touroperator de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij op het moment van de reservatie niet kent, de reiziger / passagier hierbij in kennis dat voor de uitvoering van zijn vlucht waarschijnlijk één van de volgende exploiterende luchtvaartmaatschappijen zal optreden: Air France, Aegean Airlines, Air Lingus, Air Baltic, Air Malta, Alitalia, Austrian Airlines, American Airlines, Blue1, British Airways, Brussels Airlines, Cityjet, Continental Airlines, Czech Airlines, Delta, Estonian Air, Finnair, Iberia, Jet Airways, Jetairfly, KLM, LOT, Lufthansa, Malev, Olympic Airlines, Pegasus, SAS, TAP, Thomas Cook Airlines, Turkish Airlines, United Airlines, Vueling..

De reiziger / passagier zal dan van de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij worden ingelicht van zodra deze bekend is.

Ook indien zich een verandering zou voordoen in de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij(en) zullen de nodige maatregelen worden genomen opdat de reiziger / passagier zo spoedig mogelijk van de verandering in kennis zou worden gesteld.

## **12) Garantiefonds Reizen**

Neckermann maakt deel uit van de internationale reisorganisatie Thomas Cook. Uw vakantiebudget is bij ons in veilige handen. Verder is Neckermann lid van het Garantiefonds Reizen, Metrologielaan 8, B-1130 BRUSSEL (fax: +32(0)2.240.68.08 - e-mail: [mail@gfg.be](mailto:mail@gfg.be)). Deze verzekering loopt tot 31 december 2011 en wordt nadien verlengd bij dezelfde of bij een andere officieel erkende verzekeringsmaatschappij. Vraag de garantievoorwaarden bij uw reisagent. Daarin vindt u terug onder welke voorwaarden u, bij financieel onvermogen, terugbetaling kan vragen van de betaalde reissommen, of, wanneer de reis reeds een aanvang heeft genomen, de verderzetting van de reis of de repatriëring. Meer info vindt u ook op [www.garantiefonds-reizen.be](http://www.garantiefonds-reizen.be)