

Algemene reisvoorwaarden voor pakketreizen van een 'actieve vakantie van NLConnection'

1. Geldigheid

Deze reisvoorwaarden zijn in overeenstemming met de nieuwe Wet op Pakketreisovereenkomst, die geldig is vanaf 1 juli 2018. www.duitsland-reisgids.nl is onderdeel van NLConnection – Elisabeth Klerken (hier verder NLConnection genoemd), gevestigd Am Dobben 105, 28203 Bremen in Duitsland.

Deze algemene reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reiscontracten waarbij NLConnection optreedt als reisorganisator met ingang van 1 november 2018.

Definities:

- Reisorganisatie / reisorganisator: bij de pakketreizen op www.duitsland-reisgids.nl waar bij staat 'actieve vakantie van NLConnection' is NLConnection – Elisabeth Klerken de verantwoordelijke reisorganisatie.
- Uitvoerende reisorganisatie: bij veel pakketreizen werken wij samen met een Duitse reisorganisatie. Deze noemen wij de uitvoerende reisorganisatie.
- Werkdag: maandag t/m vrijdag van 9 – 18 uur, uitgezonderd officiële feestdagen in Nederland

2. Afsluiten van het reiscontract, betaling en reisdocumenten

2.1 NLConnection is reisorganisator van een aantal gepubliceerde reizen op de website www.duitsland-reisgids.nl waar ook staat 'actieve vakantie van NLConnection'. Bij het aanmelden voor de reis, dat zowel per online boekingsformulier, per e-mail of telefonisch kan plaatsvinden, sluit de hoofdboeker een bindend reiscontract af op basis van de reisbeschrijving op de website, de wettelijk voorgeschreven informatie en deze algemene reisvoorwaarden. Indien uw keuze niet beschikbaar is, melden we dit zo snel mogelijk. De inschrijving is geldig voor alle bij de inschrijving opgegeven deelnemers. Zodra we de reis definitief kunnen bevestigen, ontvangt u de boekingsbevestiging en de factuur. Indien de inhoud van de reisbevestiging afwijkt van de boeking, zal NLConnection een nieuw aanbod doen, waaraan NLConnection gedurende 7 dagen gebonden is, tenzij uitdrukkelijk een andere datum wordt genoemd. Het reiscontract komt op basis van dit aanbod tot stand, indien de reiziger binnen de gestelde termijn het aanbod uitdrukkelijk (per e-mail of door het voldoen van de aanbetaling) accepteert.

2.2 Na het afsluiten van het reiscontract ontvangt u naast de boekingsbevestiging ook de factuur voor de aanbetaling van 20% van de reissom, en [het verzekeringsbewijs bij insolventie](#) (dit document heet in het Duits Sicherungsschein en is vergelijkbaar met het Garantiefonds Reizen en de Vlaamse Solidariteit Reisgelden).

Betalingsvoorwaarden. De aanbetaling dient binnen 14 dagen na het ontvangen van de factuur te zijn betaald. U ontvangt meteen ook de factuur voor het restbedrag. Dit bedrag dient uiterlijk 28 dagen voor vertrek op onze bankrekening te staan. Indien de boeking minder dan 28 dagen voor vertrek tot stand komt, dient de gehele reissom per ommekeer te worden betaald.

Indien de te betalen reissom ondanks aanmaning en gepaste betalingstermijn niet wordt betaald, dan heeft NLConnection het recht, van het contract af te zien en de reiziger annuleringskosten in rekening te brengen, zoals in paragraaf 5.1 beschreven. Annulerings- of ontbindingskosten dienen telkens na ontvangst van de factuur per ommekeer betaald te worden.

2.3 De reisdocumenten ontvangt u na de betaling van de gehele reissom. Indien u 2 weken voor vertrek nog geen reisdocumenten heeft ontvangen,

dient u dit bij ons te melden. Bij reizen die kort voor vertrek worden geboekt, liggen de reisdocumenten in de regel in het eerste hotel klaar.

3. Verplichtingen van NLConnection

De omvang van de contractueel verschuldigde reisdiensten blijkt uit de beschrijving van de betreffende reis op www.duitsland-reisgids.nl, respectievelijk de aan de klant per e-mail verstuurd reisovertrek. NLConnection behoudt zich het recht voor om tussentijds wijzigingen in het reisaanbod aan te brengen. De klant wordt van een eventuele wijziging vóór het tot stand komen van de boeking van de exacte reisdiensten per e-mail op de hoogte gesteld. Indien er op aanvraag van de klant een aangepast individueel reisprogramma wordt samengesteld, dan geldt het desbetreffende aanbod in combinatie met de bijbehorende boekingsbevestiging.

4. Prijs- en contractwijzigingen na het afsluiten van de reisovereenkomst, rechten van de klant

4.1 NLConnection heeft het recht de reissom na het tot stand komen van de reisovereenkomst te verhogen indien het specifieke kosten betreft die bij het afsluiten van het contract nog niet bekend waren (bijvoorbeeld verhoging van BTW en toeslagen zoals toeristenbelasting (Kurtaxe). De prijsverhoging wordt 1:1 doorberekend. In het geval van een prijsverhoging zal NLConnection deze per ommekeer aan de klant per e-mail mededelen. Een prijsverhoging zal nooit later doorberekend worden dan 20 dagen voor het begin van de pakketreis.

4.2 NLConnection behoudt zich het recht voor na het tot stand komen van de reisovereenkomst eenzijdig de voorwaarden van het contract – anders dan de reissom – te wijzigen. Deze wijzigingen, bijvoorbeeld een aanpassing van de route, dienen het verloop van de reis niet ingrijpend te wijzigen. NLConnection stelt de klant zo spoedig mogelijk per e-mail van de wijziging op de hoogte. Wijzigingen kunnen niet na vertrek worden doorgevoerd.

4.3 Aanzienlijke wijzigingen in het contract. Als de prijsverhoging zoals bepaald onder 4.1 meer bedraagt dan 8% van de reissom, kan NLConnection deze aanpassing niet eenzijdig doen. NLConnection kan de klant deze prijsverhoging aanbieden en eisen dat hij binnen de gestelde termijn (1) ofwel deze prijsverhoging aanvaardt, (2) ofwel de overeenkomst beëindigt. De aankondiging van een prijsverhoging kan niet later dan 20 dagen voor vertrek worden gecommuniceerd. Als de klant besluit de overeenkomst te beëindigen, dan is NLConnection verplicht binnen 14 dagen de reissom te restitueren.

5. Annulering door de klant, omboekingen, vervangende personen

5.1 Annulering. Het is mogelijk de reisovereenkomst voor vertrek op te zeggen. De annulering dient per e-mail aan info@duitsland-reisgids.nl of info@nl-connection.com te gebeuren.

U bent dan verplicht om aan NLConnection de schade te vergoeden die wij door de opzegging lijden.

De hoogte van de schadevergoeding wordt als percentage van de reissom vastgesteld, afhankelijk van het tijdstip van annulering. De schade kan nooit hoger zijn dan de reissom.

Annuleringskosten van actieve vakanties (reisorganisator NLConnection – Elisabeth Klerken)

- Bij annulering tot de 30e dag voor vertrek: 20% van de reissom (minimaal € 50)
- Bij annulering vanaf de 29e dag tot de 15e dag voor vertrek: 30% van de reissom
- Bij annulering vanaf de 14e dag tot de 8e dag voor vertrek: 50% van de reissom
- Bij annulering vanaf de 7e dag tot de 4e dag voor vertrek: 70% van de reissom

- Bij annulering vanaf de 3e dag voor vertrek en no show: 90%

Als een reis uit meerdere onderdelen bestaat, gelden per onderdeel de daarvoor geldende annuleringskosten. De geldende annuleringskosten krijgt u bij boeking medegedeeld.

Bij annuleringen die bij NLConnection in het weekend, op een officiële Nederlandse feestdag of op een doordeweekse dag na 18.00 uur binnenkomen, geldt de volgende werkdag als dag van ontvangst.

Mochten zich op de plaats van bestemming onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die ingrijpende gevolgen hebben voor de reis, dan kan voor vertrek de reisovereenkomst kosteloos worden opgezegd. U krijgt de betaalde reissom in dat geval terug. U heeft echter geen recht op schadevergoeding.

Het staat de klant vrij om aan te tonen dat de reisorganisator geen schade lijdt of aanzienlijk minder schade lijdt dan volgens de officiële annuleringskosten.

5.2 Omboekingen door de klant. De klant heeft geen wettelijke aanspraak op het wijzigen van een bestaande boeking. Indien na onderling overleg toch een wijziging wordt doorgevoerd, worden hiervoor de kosten + een handlingfee van € 30 p.p. berekend.

Omboekingen zijn uitsluitend t/m de 35ste dag vóór vertrek mogelijk. Daarna zijn omboekingen door de klant alleen mogelijk door eerst het reiscontract onder de hiervoor genoemde voorwaarden te annuleren en opnieuw te boeken. Het staat de klant vrij om aan te tonen dat de reisorganisator door de omboeking geen schade lijdt of minder schade is ontstaan in vergelijking met de bovenstaande globale berekening.

5.3 Indeplaatsstelling

De reiziger kan de pakketreis, met inachtneming van een redelijke termijn en eventueel tegen de betaling van extra kosten, aan een andere persoon overdragen. Dit is alleen maar mogelijk als er aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- De vervangende persoon voldoet aan alle voor de reis relevante voorwaarden.
- De hoofdboeker en de vervangende persoon zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van de (rest) van de reissom, de wijzigingskosten en eventuele kosten voor het wijzigen van de boeking. In de regel wordt minimaal een handlingfee van € 30 berekend.

6. Aangeboden diensten waarop geen beroep wordt gedaan

Doet een reiziger om bepaalde redenen (bijvoorbeeld ziekte) geen beroep op afzonderlijke reisdiensten die NLConnection volgens de voorschriften heeft aangeboden, dan kan hij geen beroep doen op evenredige restitutie. NLConnection betaalt alleen dan de bespaarde uitgaven zonder erkenning van een juridische plicht aan de klant terug, zodra en voor zover deze door de afzonderlijke aanbieders van diensten daadwerkelijk aan NLConnection zijn terugbetaald.

7. Annulering en opzegging door NLConnection

7.1 NLConnection kan in geval van onvoldoende aanmeldingen het reiscontract ontbinden. Het minimum aantal deelnemers staat vermeld bij de desbetreffende reizen en in de boekingsbevestiging. Een annulering dient NLConnection uiterlijk 21 dagen voor vertrek aan de klant mede te delen. De betaalde reissom wordt onmiddellijk aan de klant terugbetaald.

7.2 Hindert de reiziger door zijn/haar gedrag de uitvoering van de reis conform de reisovereenkomst, dan kan NLConnection de reiziger van de reis uitsluiten. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de reiziger.

8. Verplichtingen van de klant, probleemoplossing, termijnstelling m.b.t. opzegging door de klant

8.1 Probleemoplossing. Als een bepaald onderdeel van de reis niet overeenkomstig het contract kan worden uitgevoerd, dient u dit (1) eerst te melden bij de betrokken dienstverlener. Indien deze het probleem niet naar tevredenheid oplost / kan oplossen dient u (2) de uitvoerende reisorganisatie hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen. Het contactnummer vindt u in de reisbevestiging. De uitvoerende reisorganisatie zal voor een passende oplossing zorgen, tenzij dit met onevenredige kosten gepaard gaat. (3) Indien de uitvoerende reisorganisatie in uw ogen geen bevredigende oplossing biedt, kunt u per e-mail contact opnemen met NLConnection. Wij streven ernaar zo snel mogelijk, maar uiterlijk op de eerste werkdag na ontvangst van uw e-mail, te helpen bij het vinden van een passende oplossing. Indien de klant het opzettelijk nalaat om een gebrek te melden, vindt geen restitutie van een deel van de reissom plaats. Het is ook mogelijk dat een oplossing wordt geboden in de vorm van een gelijkwaardig of een kwalitatief beter alternatief.

8.2 Opzegging van het contract. Indien een reis ten gevolge van een tekortkoming aanzienlijk wordt beïnvloed en NLConnection of de uitvoerende reisorganisatie geen passende oplossing biedt, dan kan de reiziger conform de wettelijke bepalingen het reiscontract opzeggen, bij voorkeur schriftelijk.

De bepaling van een termijn door de klant is alleen dan niet nodig, indien het bieden van een oplossing onmogelijk is of door NLConnection geweigerd wordt of wanneer de onmiddellijke opzegging van het contract door een bijzonder belang van de reiziger gerechtvaardigd wordt.

9. Beperking van de aansprakelijkheid

9.1 De contractuele aansprakelijkheid van NLConnection voor schade die niet opzettelijk is veroorzaakt, is per reis en klant tot de drievoudige reissom beperkt. Lichamelijke schade is hiervan uitgezonderd.

Deze aansprakelijkheidsbeperking geldt niet voor eisen die onder het verdrag van Montreal voor het verlies van reisbagage vallen.

10. Plicht tot medewerking van de klant en aansprakelijkheid voor huurfietsen

10.1 De klant moet vóór de reis, eventueel met behulp van een vakkundig medisch advies, zelf onderzoeken of zijn actuele lichamelijke gesteldheid de deelname aan sport- en andere vakantieactiviteiten toelaat. NLConnection adviseert het afsluiten van een ongevallenzekeringsverzekering.

10.2 De klant is verplicht bij het optreden van problemen bij de uitvoering van de reis mee te werken aan het vermijden of beperken van eventuele schade. De klant is aansprakelijk voor schade aan, of het zoekraken van in het reisarrangement geboekte huurfietsen, indien deze schade opzettelijk of uit onachtzaamheid is ontstaan (§ 823BGB - Duits burgerlijk Wetboek).

10.3 De klant dient NLConnection op de hoogte te stellen als hij de vereiste reisdocumenten niet binnen 2 weken voor vertrek heeft ontvangen (tenzij het om een boeking op korte termijn gaat) of wanneer de documenten onjuiste klantgegevens bevatten.

10.4 De klant is persoonlijk verantwoordelijk voor het op tijd verschijnen op de vertreklocatie.

11. Paspoort- en visumvereisten, gezondheidsbepalingen

Geldige reisdocumenten. Reizigers naar Duitsland met de Nederlandse of Belgische nationaliteit dienen in het bezit te zijn van een geldig identiteitsbewijs of paspoort. In Duitsland gelden in de regel geen



bijzondere gezondheidsbepalingen. Iedereen is echter te allen tijde zelf verantwoordelijk om bij de desbetreffende autoriteiten actuele informatie in te winnen over paspoort- en visaverplichtingen en gezondheidsbepalingen.

12. Verzekering

NLConnection raadt reizigers dringend aan een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten.

13. Overige bepalingen, privacybescherming en afspraken

13.1 Het ongeldig zijn van afzonderlijke bepalingen heeft niet het ongeldig zijn van het gehele reiscontract tot gevolg. Op de gehele contract- en juridische relatie tussen NLConnection en de reiziger is uitsluitend het Duitse recht van toepassing.

13.2 Privacybescherming. De persoonsgebonden gegevens die de reiziger NLConnection ter beschikking stelt, worden gebruikt in overeenstemming met de geldende Europese wetgeving.

Hier kunt u de [privacyverklaring](#) nalezen.

14. Uitsluiting van claims, kennisgevingsdeadlines, verjaring en overdrachtverbod

14.1 Claims dienen binnen een maand na contractueel beoogde beëindiging van de reis tegenover NLConnection geldend gemaakt te worden. Dit dient schriftelijk (per brief of e-mail) te gebeuren. Na afloop van de termijn van een maand kan de reiziger claims alleen nog geldend maken, indien hij buiten zijn schuld om niet in staat is geweest deze termijn in acht te nemen. Verlies, beschadiging of het onjuist doorsturen van reisbagage bij reizen inclusief bagagevervoer dient ommegaand aan de uitvoerende reisorganisatie of NLConnection te worden medegedeeld.

14.2 Claims met betrekking tot het reiscontract volgens §§ 651 c tot 651 f BGB verjaren bij materiële en kapitaalschade na een jaar, voor zover een schade van de klant niet door een grove nalatigheid van de organisator, evenmin door een opzettelijke of grove nalatigheid van een plaatsvervangende agent of van een wettelijke vertegenwoordiger van de organisator tot stand komt. Het verjaren begint op de dag waarop de reis volgens contract zou eindigen. Indien er nog onderhandelingen tussen de reiziger en NLConnection plaatsvinden omtrent de claim of de claim rechtvaardigende omstandigheden, dan wordt verjaring tegengehouden totdat de reiziger of NLConnection de voortzetting van de onderhandelingen weigert. De verjaring treedt op zijn vroegst drie maanden na het einde van de onderbreking in werking. Op claims met betrekking tot ongeoorloofd handelen alsmede alle claims tot vergoeding van lichamelijke schade zijn de wettelijke verjaringstermijnen van toepassing.

Tel. +49 421 6732- 9664

Telefoonnummer voor noodgevallen: zie boekingsbevestiging

info@duitsland-reisgids.nl

Eigenaar: Elisabeth (Liesbeth) Klerken

Internationaal BTW-Nummer: DE 264649833

Bankgegevens: Oldenburgische Landesbank AG

IBAN DE 48 2802 0050 2260 1405 00 | BIC OLBO DE H2 XXX

Bescherming bij insolventie

Wij zijn bij TourVERS verzekerd, zodat de reissom die u aan ons betaalt, zijn gewaarborgd tegen faillissement. Bij de boekingsbevestiging ontvangt u het garantiecertificaat als PDF, evenals een Nederlandse vertaling van de tekst.

TourVERS: HanseMercur Versicherung AG, Siegfried-Wedells-Platz 1, 20354 Hamburg, Tel.: +49 40 4119-0

Reisorganisatie en contactgegevens:

www.duitsland-reisgids.nl is onderdeel van NLConnection – Elisabeth Klerken

Am Dobben 105, D-28203 Bremen