

Bentour Reizen Reisvoorwaarden 2017



Deze voorwaarden zijn van toepassing voor reizen geboekt vanaf 15 maart 2017

1. Totstandkoming van de reisovereenkomst:

1.1. Door zich aan te melden gaat de klant akkoord met de voorwaarden van Bentour en doet de klant Bentour een bindend aanbod voor de totstandkoming van een definitieve reisovereenkomst. De aanmelding kan schriftelijk, mondeling, telefonisch of via computersystemen geschieden. De basis voor dit aanbod is de reisbeschrijving en aanvullende informatie, met betrekking tot de reis, zoals verstrekt door Bentour. De reisovereenkomst komt tot stand met de acceptatie van de aanmelding door Bentour.

1.2. Reisbemiddelaars (bijv. reisbureaus) en dienstverleners (bijv. hotels, vervoerders) zijn niet bevoegd om overeenkomsten te treffen, wijzigingen door te voeren, informatie of zekerheden te verschaffen die niet overeenkomen dan wel in tegenspraak zijn met de reisovereenkomst.

1.3. De klant staat behalve voor zijn eigen verplichtingen in voor de contractuele verplichtingen van de overige aangemelde deelnemers in de boeking, voor zover hij zich daartoe nadrukkelijk en afzonderlijk verplicht heeft verklaard.

1.4. Indien de inhoud van de factuur/bevestiging afwijkt van de inhoud van de aanmelding, is er sprake van een nieuw aanbod van Bentour, waaraan deze voor de duur van 10 dagen gebonden is. Wordt dit aanbod door de klant binnen deze termijn niet door uitdrukkelijke of logische verklaring (bijvoorbeeld betaling van de reissom of aanbetaling) aanvaard, dan wordt het nieuwe aanbod geacht te zijn afgewezen.

1.5. Een boeking op aanvraag beschouwt Bentour als een definitieve boeking.

2. Betaling:

2.1. Na aanmelding van de reis is is een aanbetaling van 20% van de reissom verschuldigd. De restantbetaling dient 24 dagen voor de dag van vertrek te zijn bijgeschreven op de rekening van Bentour. Bij boekingen die plaatsvinden binnen 28 dagen (of korter) voor de dag van vertrek dient de volledige reissom onmiddellijk te worden voldaan.

2.2. Wanneer de aanbetaling of restantbetaling niet tijdig wordt voldaan of de reissom bij het vertrek nog niet volledig is betaald, dan heeft Bentour het recht de overeenkomst te ontbinden. In dit geval worden de annuleringskosten, conform artikel 5, als schadevergoeding in rekening gebracht wanneer er zich op dit tijdstip een substantiële tekortkoming van de reis voordoet.

2.3. De reisbescheiden worden, na volledige betaling, op zijn vroegst 24 dagen voor de dag van vertrek verzonden naar het in de boeking opgegeven adres dan wel digitaal naar het bij boeking opgegeven emailadres verzonden. Indien de (elektronische) reisbescheiden op zijn laatst 5 dagen voor vertrek nog niet zijn ontvangen door de aanmelder c.q. de deelnemers dan dient deze zich onmiddellijk in verbinding te stellen met Bentour. In deze situatie zal Bentour, mits de reissom volledig is betaald, de reisbescheiden nogmaals toesturen of klaar laten leggen bij de servicebalie van de luchthaven van vertrek, hiervoor zijn kosten verschuldigd. De betaling van de reissom aan Bentour dient plaats te vinden op het van toepassing zijnde rekeningnummer onder vermelding van het boekingsnummer. Betalingen aan reisbureaus, gelden alleen dan als betalingen aan Bentour, indien het reisbureau een incassovolmacht als onderdeel van de agentuurovereenkomst heeft verstrekt aan Bentour.

3. Diensten, preferenties en essenties:

3.1. De omvang van de reisovereenkomst wordt bepaald door de informatie zoals omschreven in de op het moment van boeking geldende brochure dan wel van toepassing zijnde andere vorm van (digitale) publicatie van Bentour, welke vervolgens bevestigd wordt op de factuur/bevestiging.

3.2. De beschrijving in de reisgids of andere van toepassing zijnde vorm van (digitale) publicatie is voor Bentour bindend. Bentour behoudt zich echter het recht voor om, vóór het tot stand komen van de reisovereenkomst, wijzigingen in de publicatie/reisgids door te voeren. Klanten worden hierover uiteraard nog voor boeking geïnformeerd.

3.3. Bij tegenstrijdigheden tussen de beschrijving van de reisgids en een andere vorm van (digitale) publicatie zoals een aanbieding of vermelding op de website van Bentour is, indien de klant boekt tegen de gereduceerde reissom van de overige publicatie, uitsluitend de omschrijving van diensten van toepassing zoals vermeld in de andere publicatie.

3.4. Aanvullende afspraken, die een wijziging op de contractuele afspraken inhouden, zijn alleen met de uitdrukkelijke toestemming van Bentour mogelijk.

3.5. Zonder uitdrukkelijke bevestiging kan er niet van de beschikbaarheid van faciliteiten voor minder validen in het hotel worden uitgegaan. Kamers voor minder validen zijn uitsluitend op aanvraag en met schriftelijke bevestiging van Bentour mogelijk.

3.6. Aan speciale wensen (preferenties) die bij de boeking kenbaar worden gemaakt, zal zo mogelijk worden voldaan. Of dat lukt is afhankelijk van de uiteindelijke dienstverlener zoals bijvoorbeeld de accommodatiehouder. Preferenties worden dan ook door Bentour nooit gegarandeerd. Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door ons aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). Wij zullen een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te kunnen geven, tenzij dat in alle redelijkheid van ons niet kan worden verwacht. Medische essenties behoeven onze nadrukkelijke schriftelijke instemming en hiervoor worden kosten in rekening gebracht. Indien er sprake is van een wijzigingsverzoek of toevoegingverzoek op andere dan medische gronden, dan behoeven ook deze onze nadrukkelijke schriftelijke instemming en hiervoor worden kosten in rekening gebracht en wordt door Bentour alleen in behandeling genomen als dit een redelijke kans van slagen heeft. Hoewel de honorering van een preferentie vanuit de accommodatiehouder in de regel gratis is kan het incidenteel toch voorkomen dat er ter plaatse een tegemoetkoming betaald moet worden, bijvoorbeeld voor babybedjes.

4. Wijzigingen van diensten en prijzen:

4.1. Wijzigingen of afwijkingen van bepaalde contractuele diensten in de overeengekomen inhoud van de reisovereenkomst die na totstandkoming van de overeenkomst noodzakelijk blijken en die niet door Bentour in strijd met de goede trouw zijn bewerkstelligd, zijn uitsluitend toegestaan voor zover de wijzigingen of afwijkingen niet omvangrijk zijn en geen afbreuk doen aan het algehele karakter van de geboekte reis.

4.2. Bentour behoudt zich het recht voor om de prijzen voor bepaalde diensten zoals haven- en luchthavenbelastingen in de reisgidsen en overige publicaties als volgt te wijzigen: Als de bij het contract behorende vervoerskosten, zoals brandstofkosten, zich verhogen, is Bentour gerechtigd de reissom als volgt aan te passen:

- Indien de verhoging van de vervoerskosten betrekking heeft op de passagiersplaats dan kan Bentour van de klanten het verhogingsbedrag verlangen. Mochten de vervoersondernemingen een meerprijs per vervoersmiddel eisen dan zullen de bijkomende vervoerskosten gedeeld worden door het aantal zitplaatsen. De hieruit voortvloeiende verhoging kan dan per enkele passagiersplaats doorberekend worden.
- Bij een verhoging van de havengelden of luchthavenbelastingen kan het verhogingsbedrag door Bentour doorberekend worden.
- Een verhoging na het tot stand komen van de reisovereenkomst is alleen mogelijk indien tussen boekingsdatum en vertrekdatum meer dan vier maanden zitten en de omstandigheid die tot de verhoging leidt nog niet intreden en voor Bentour niet voorzienbaar was bij het tot stand komen van de reisovereenkomst.
- Bij een wijziging van de reissom of een essentieel contractueel onderdeel van de reis, na het tot stand komen van de reisovereenkomst, stelt Bentour de klanten hiervan direct in kennis. Prijsverhogingen kunnen alleen tot en met de 21ste dag voor de vertrekdatum verlangd worden. In geval van prijsverhogingen van meer dan 5% of van een aanzienlijke wijziging in een essentiële contractuele dienst heeft de klant het recht de reisovereenkomst kosteloos te annuleren of deelname aan een minstens gelijkwaardige reis te verlangen wanneer Bentour de klant een dergelijke reis zonder meerprijs kan aanbieden. De klant dient onmiddellijk nadat Bentour de prijsverhoging of wijziging van de contractuele dienst heeft bekendgemaakt aanspraak te maken op dit recht bij Bentour.

5. Annulering door de klant:

De klant kan de overeenkomst vóór aanvang van de reis annuleren. Bepalend is het moment van ontvangst van de annulering door het reisbureau, waar de boeking is ondergebracht, of door Bentour. Bij annulering verliest Bentour de aanspraak op de reissom. In de plaats hiervan zal Bentour van de klant een redelijke schadevergoeding eisen, rekening houdend met de kosten die normaal gesproken worden bespaard en de opbrengst die normaal gesproken kan worden behaald door de desbetreffende diensten op andere wijze aan te wenden. De annuleringskosten staan vast en zijn een percentage van de reissom dat toeneemt al naar gelang het tijdstip van annulering ten opzichte van de contractueel overeengekomen vertrekdatum.

5.1. Annuleringskosten, in procenten van de reissom voor (vlieg)pakketreizen

- a) Bij annulering tot de 42ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 20% van de reissom (de aanbetsaling*).
- b) Bij annulering vanaf de 42ste dag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag 35% van de reissom.
- c) Bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom.
- d) Bij annulering vanaf de 21ste dag (inclusief) tot de 14de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom.
- e) Bij annulering vanaf de 14de dag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom.
- f) Bij annulering vanaf de 5de dag (inclusief) tot de vertrekdag 90% van de reissom.
- g) Bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

*Individuele contractuele afspraken met reisbemiddelaars over de aanbetsaling/de hoogte van de aanbetsaling zijn niet van toepassing op de betaling van annuleringskosten zoals in 5.1 vermeld.

5.2. Annuleringskosten, in procenten van de reissom voor Dynamic packages, groepsreserveringen (reizen met speciale prijzen, speciale aanbiedingen, losse hotelovernachtingen, maatwerk en reserveringen met groeps korting) of een deelannulering kennen afwijkende condities:

- a) Bij annulering tot 42 dagen voor vertrek 50% van de reissom*.
- b) Bij annulering vanaf 42ste dag voor vertrek tot de 15de dag voor vertrek 75% van de reissom.
- c) Bij annulering vanaf de 15de dag voor vertrek tot de 8ste dag voor vertrek 90% van de reissom.
- d) Bij annulering vanaf de 8ste dag voor vertrek tot de dag van vertrek of later 100% van de reissom.

*Individuele contractuele afspraken met reisbemiddelaars over de aanbetsaling/de hoogte van de aanbetsaling zijn niet van toepassing op de betaling van annuleringskosten zoals in 5.1 vermeld.

5.3. Annulering van Alleen-Vlucht-Reserveringen (tevens voor lijndienstboekingen)

Indien de klant alleen een vlucht boekt dan zijn de voorwaarden van de betreffende luchtvaartmaatschappij van toepassing op de overeenkomst tussen de klant en Bentour. In zijn algemeenheid geldt dat voor de goedkoopste tarieven een omboeking of annulering in het geheel niet mogelijk is. Het Bentour Servicecenter informeert verder.

5.4. Toeslagen voor Greenfee- en speciale reserveringen komen in zijn algemeenheid niet in aanmerking voor restitutie.

5.5. Het staat de klant vrij aan te tonen dat uit de geannuleerde reis voor Bentour lagere kosten zijn voortgevloeid dan de door Bentour gevraagde annuleringskosten.

5.6. Bentour heeft het recht, indien de kosten die voor Bentour uit de annulering voortvloeien, hoger zijn dan het vaste bedrag dat op grond van de annuleringskosten wordt verlangd, de hogere en bijkomende kosten bij de klant in rekening te brengen.

5.7. Het recht van de klant om een vervangende deelnemer aan te wijzen blijft onaangetast.

5.8. In geval van een dergelijke indeplaatsstelling zijn deze derde en de klant jegens Bentour hoofdelijk aansprakelijk voor de voldoening van de reissom en van de extra kosten die ontstaan doordat de klant zich laat vervangen door een derde. Daarnaast brengt Bentour hiervoor wijzigingskosten van EUR 50,00 per vervangen deelnemer in rekening.

6. Wijzigingen:

6.1. De klant heeft niet zondermeer het recht de boeking na het tot stand komen van de reisovereenkomst met betrekking tot de reisdatum, de reisbestemming, de plaats van vertrek, de accommodatie of het vervoermiddel te wijzigen. Indien op verzoek van de klant toch een wijziging wordt aangenomen (zover het gevraagde mogelijk is) zal Bentour per persoon wijzigingskosten in rekening brengen. Tot 30 dagen voor vertrek bedragen de wijzigingskosten per wijziging EUR 50,00, tenzij anders is overeengekomen.

6.2. wijzingen, binnen 30 dagen voor vertrek, kunnen alleen (zover het gevraagde mogelijk is), worden uitgevoerd nadat de klant de reisovereenkomst conform artikel 5 heeft geannuleerd, de annuleringskosten betaald, en zich tegelijkertijd, voor een nieuwe reisovereenkomst heeft aangemeld. Dit is niet van toepassing in geval de wijziging slechts verwaarloosbare kosten met zich meebrengt.

6.3. Bij dynamische pakketreizen worden bepaalde diensten van een enkele dienstverlener (bijv. een luchtvaartmaatschappij/hotel) op verzoek van de klant toegevoegd aan de pakketreis. In dit geval worden de geldende regels en tarieven van de vlucht- of hotel leverancier op het moment van boeking toegepast. Deze diensten zijn veelal niet of slechts tegen hoge kosten te wijzigen.

6.4. Indeplaatsstelling door een derde is bij Bentour aan te vragen, Indien dit mogelijk is dan berekent Bentour de klant de ontstane meerkosten.

7. Reis- en/of annuleringsverzekering:

Wij raden dringend aan om bij boeking een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten. Verzekeringen zijn niet inbegrepen in de reissom. Opgetreden schade dient onmiddellijk te worden gemeld bij de betreffende verzekeraar. Schadegevallen worden buiten Bentour om geregeld.

8. Diensten waarvan geen gebruik wordt gemaakt:

Indien de klant, om binnen zijn invloedssfeer liggende redenen, geen gebruik maakt van bepaalde contractuele diensten, dan bestaat er geen recht op restitutie. Bentour zal trachten de bespaarde kosten vergoed te krijgen van de serviceverleners. Deze verplichting vervalt wanneer het onbeduidende diensten betreft of wanneer wettelijke voorschriften of bepalingen van overheidswege restitutie in de weg staan.

9. Annulering, opzegging en herroeping door Bentour:

In de volgende gevallen kan BENTOUR vóór aanvang van de reis annuleren of na aanvang van de reis opzeggen:

9.1. Zonder inachtneming van een termijn, wanneer de klant de reis ondanks een waarschuwing van de reisorganisator blijvend verstoort of wanneer hij zich dusdanig in strijd met de overeenkomst gedraagt dat onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst gerechtvaardigd is. In dat geval behoudt Bentour het recht op voldoening van de reissom.

Bentour moet hierop echter de waarde van de bespaarde kosten in mindering brengen, evenals de voordelen die zij verkrijgt uit een andere aanwending van de niet-gebruikte diensten, met inbegrip van de door de dienstverleners gecrediteerde bedragen.

9.2. tot 2 weken vóór vertrek, indien het schriftelijk bekendgemaakte of van overheidswege vastgestelde minimumaantal deelnemers niet wordt gehaald, en wanneer in de desbetreffende reisbeschrijving sprake is van een minimum aantal deelnemers. De reeds betaalde reissom wordt onmiddellijk aan de klant gerestitueerd.

9.3. Buitengewone omstandigheden: Indien de reis wordt bemoeilijkt, bedreigd of beïnvloed door niet te voorziene en buitengewone omstandigheden (bijv. oorlog, averij, epidemieën, maatregelen van overheidswege, staking etc.) zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst op te zeggen. Bij opzegging kan Bentour voor verrichte of nog te verrichten diensten een redelijke vergoeding verlangen. Indien het vervoer bij de overeenkomst is inbegrepen, is de reisorganisator verplicht de klant terug te vervoeren en de benodigde maatregelen te treffen. De extra kosten voor het terug vervoer dragen de partijen elk voor de helft, terwijl de overige extra kosten voor rekening van de klant komen.

9.4. Het aanbod van Bentour is vrijblijvend en kan zo nodig ook nog na aanvaarding door de reiziger van het aanbod en eventuele bevestiging door Bentour, worden herroepen.

Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 24 uur uur (reizen naar Europa en de Middellandse Zeelanden) respectievelijk binnen 48 uur (reizen naar overige bestemmingen) na de dag van aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden. Als de reiziger het aanbod aanvaardt in het weekend, vangt de termijn voor herroeping door de reisorganisator aan op zondagavond middernacht. De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.

10. Verplichtingen van de klant:

10.1. De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de reisorganisator ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is/zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

10.2. De reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door Bentour van(voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van Bentour in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.

10.3. Alle uit een situatie als bedoeld in lid 1 en 2 voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voor zover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voor zover de oorzaak van de uitsluiting de reiziger niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan verleend.

10.4. De klant is verplicht om klachten onverwijld te melden aan de plaatselijke vertegenwoordiging van Bentour (reisleiding, agentschap) en bijstand te verlangen.

a) Wanneer de contractuele afspraken niet door de plaatselijke vertegenwoordiging of reisleiding worden nagekomen dan wel niet naar tevredenheid opgelost worden dan dient de klant de onvolkomenheid onmiddellijk aan Bentour te melden op het onder artikel 18 genoemde adres.

b) Indien de klant op verwijtbare wijze nalaat een tekortkoming te melden dan wel de genoemde procedure niet volgt dan vervalt elke aanspraak.

10.5. Reisleiding, agentschappen of medewerkers van dienstverleners zijn niet bevoegd of gevolmachtigd door Bentour om gebreken of tekortkomingen te bevestigen of een aanspraak jegens Bentour te erkennen.

10.6. Indien door een tekortkoming in aanzienlijke en zeer ernstige mate afbreuk wordt gedaan aan de reis, kan de klant de overeenkomst opzeggen. Dit kan echter alleen wanneer BENTOUR of diegene die zij opdracht geeft (reisleiding, agentschap) de tekortkoming na een door de klant gestelde redelijke termijn niet heeft hersteld. De klant kan zonder termijn opzeggen wanneer herstel niet mogelijk is of wordt geweigerd. Hetzelfde geldt wanneer de klant een bijzonder belang bij onmiddellijke opzegging heeft. De klant is aan Bentour het gedeelte van de reissom verschuldigd dat betrekking heeft op de diensten waarvan gebruik is gemaakt, voor zover deze diensten voor de klant van belang waren.

10.7. Bagageverlies, -beschadigingen en -vertragingen dienen onmiddellijk te worden gemeld aan de medewerkers van de luchtvaartmaatschappij en/of plaatselijke reisleiding. Door middel van het PIR schadeaangifteformulier, dient aangifte gedaan te worden bij de betreffende luchtvaartmaatschappij. De aangifte is een voorwaarde voor de aansprakelijkheid van de luchtvaartmaatschappij. De schadeaangifte kan bij bagageschade/-verlies tot 7 dagen na ontdekking van de schade en bij vertraging tot 21 dagen na overhandiging plaatsvinden. In alle gevallen is het verlies, beschadiging, verkeerd gebruik Bentour niet aan te rekenen.

10.8. Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding, de plaatselijke agent van de reisorganisator, dan wel de luchtvaartmaatschappij te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

10.9. Voor reizen buiten Nederland dient de reiziger in het bezit te zijn van een geldig Nederlands paspoort of een Nederlandse identiteitskaart welke nog tot na het verblijf geldig is. Voor reizen naar Turkije is een, voor vertrek aan te schaffen, visum verplicht. De reiziger dient in het bezit te zijn van een Nederlands paspoort met minimaal één lege visumpagina of een Nederlandse identiteitskaart. Beide dienen minstens nog 60 dagen na afloop van de visumperiode geldig te zijn. Bij een andere nationaliteit dan de Nederlandse of bij een Nederlands vreemdelingenpaspoort of een Nederlands vluchtelingenpaspoort, dient de reiziger contact op te nemen met het consulaat of de ambassade van het betreffende land. Bentour accepteert geen aansprakelijkheid voor douane-regelgeving.

11. Beperking van de aansprakelijkheid:

11.1. De contractuele aansprakelijkheid van Bentour voor schade die geen lichamelijk letsel betreft, beperkt zich tot de drievoudige reissom wanneer de schade van de klant noch opzettelijk noch door grove schuld is veroorzaakt of wanneer Bentour uitsluitend voor de door de klant geleden schade verantwoordelijk is wegens niet nakoming van de overeenkomst door een dienstverlener.

11.2. Voor aanspraken op schadevergoeding op grond van een onrechtmatige daad wegens zaakschade, die niet berust op opzet en/of grove nalatigheid, is de aansprakelijkheid van Bentour beperkt tot ten hoogste de drievoudige reissom, per klant, per reis. Voor mogelijke hieruit voortvloeiende aanspraken in samenhang met reisbagage gelden de internationale verkeersverdragen (Montreal) of overige wettelijke bepalingen.

11.3. Bentour is niet aansprakelijk voor schade en wanprestatie in samenhang met prestaties en of diensten die door de bemiddeling van derden verzorgd worden en die in de reisgids of overige publicatie duidelijk aangegeven zijn als prestaties/diensten van derden.

12. Uitsluiting van aanspraken:

12.1. Aanspraken inzake niet-contractuele uitvoering van de reis jegens Bentour dienen door de klant binnen twee maanden na het contractueel bepaalde einde van de reis schriftelijk te worden ingediend op het onder artikel 18 genoemde adres. Na de vervaldatum van deze termijn kan de klant alleen aanspraken doen gelden wanneer hij buiten zijn schuld niet aan de termijn kon voldoen. Dit geldt niet voor de aanmelding van bagageschade in samenhang met vluchten, hierop is artikel 10.7. van toepassing.

12.2. Reisbureaus zijn niet bevoegd om aanspraken op vorderingen te accepteren.

13. Verjaring:

13.1. Aanspraken van de klant v m.b.t. een levens-/ lichaamsongeval, gezondheid of andere schade en/of onrechtmatige daad die op grove nalatigheid en/of plichtsverzuim van de reisorganisatie, zijn wettelijke vertegenwoordiger of dienstverleners verjaren na twee jaar. Dit geldt ook voor aanspraak op vergoeding voor andere schade die op een opzettelijke of grove nalatigheid en/of plichtsverzuim van de reisorganisatie, zijn wettelijke vertegenwoordigers of dienstverleners berusten. Aanspraak op ongeoorloofd handelen verjaart in drie jaar.

13.2. Bij andere aanspraken is de verjaringstermijn één jaar.

13.3. De verjaringstermijn bij artikel 13.1. en 13.2. gaat in op de dag volgend op de dag waarop de reisovereenkomst eindigt.

13.4. Wanneer tussen de klant en de reisorganisator onderhandelingen gaande zijn over de aanspraak of de aan de aanspraak ten grondslag liggende omstandigheden, wordt de verjaring opgeschort tot de klant of de reisorganisator de onderhandelingen staakt. De verjaring wordt op zijn vroegst drie maanden na afloop van de opschorting van kracht.

14. Paspoort-, visa- en gezondheidsvoorschriften:

Voor reizen buiten Nederland dient de reiziger in het bezit te zijn van een geldig Nederlands paspoort of daar waar dit geaccepteerd wordt een Nederlandse identiteitskaart welke nog tot na het verblijf geldig zijn. Voor reizen naar Turkije is een, voor vertrek aan te schaffen, visum verplicht. De reiziger dient in het bezit te zijn van een Nederlands paspoort met minimaal één lege visumpagina of een Nederlandse identiteitskaart. Beide dienen minstens nog 60 dagen na afloop van de visumperiode geldig te zijn. Bij een andere nationaliteit dan de Nederlandse of bij een Nederlands vreemdelingenpaspoort of een Nederlands vluchtelingenpaspoort, dient de reiziger contact op te nemen met het consulaat of de ambassade van het betreffende land. Bentour accepteert geen aansprakelijkheid voor douane-regelgeving. De klant is zelf verantwoordelijk voor de naleving van alle voorschriften (bijv. verkrijgen en dragen van de benodigde reisdocumenten, verplichte vaccinaties, naleven van douane en deviezenregelgeving etc.) die voor de uitvoering van de reis van belang zijn. Alle nadelen/kosten, in het bijzonder annuleringskosten, die resulteren uit niet-naleving van deze voorschriften, komen voor rekening van de klant, tenzij deze

nadelen/kosten het gevolg zijn van verwijtbare foutieve informatieverstrekking door Bentour.

15. Informatieverplichtingen over de identiteit van de exploiterende: luchtvaartmaatschappij:

Bentour informeert haar klanten volgens de EU-verordening over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij (EU 2111/05). Deze verplicht ons u bij de boeking te informeren over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij(en) van alle in het kader van de geboekte reis te leveren diensten die betrekking hebben op uw vlucht. Indien de exploiterende luchtvaartmaatschappij bij boeking nog niet vaststaat, noemen wij u de naam van de luchtvaartmaatschappij(en) die de vlucht waarschijnlijk zal/zullen uitvoeren. Zodra wij weten welke luchtvaartmaatschappij de vlucht zal uitvoeren, stellen wij u daarvan in kennis. Wanneer de genoemde exploiterende luchtvaartmaatschappij wijzigt, stellen wij u van deze wijziging in kennis. De gezamenlijke lijst van luchtvaartondernemingen, die een verbod hebben het Europese luchtruim te betreden (de zogenaamde <zwarte lijst>) kan worden geraadpleegd op de website van Bentour of rechtstreeks via <http://air-ban.europe>.

16. Toepasselijk recht en jurisdictie:

16.1. Op deze reisovereenkomst tussen de klant en Bentour is uitsluitend Zwitsers recht van toepassing. Dit is mede van toepassing op de totale rechtsverhouding.

16.2. De klant kan tegen Bentour uitsluitend een procedure aanspannen in de plaats waar Bentour gevestigd is. Tenzij en voor zover een klacht tegen Bentour, de aansprakelijkheid van Bentour uit contractueel verplichte bepalingen/internationale afspraken op de reisovereenkomst tussen de klant en Bentour van toepassing is, dan wel anderszins gunstig is voor de klant.

16.3. Voor klachten van de reisorganisatie tegen de klant is de woonplaats van de klant bepalend, tenzij de klacht gericht is tegen in het handelsregister ingeschreven handelaren of tegen personen die geen algemeen bevoegde rechtbank in het eigen land hebben. In deze gevallen is de plaats van vestiging van Bentour bepalend. Als de klant na het tot stand komen van de overeenkomst zijn woon- of verblijfplaats naar het buitenland verlegd of is de woon- of verblijfplaats op het moment van indiening van de klacht niet bekend is is de vestigingsplaats van Bentour bepalend.

17. Algemene informatie:

17.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing voor reizen geboekt vanaf 15.03.2017.

18. Reisorganisatie:

Reiseveranstalter
Bentour Türkei Reisen AG
Badenerstrasse 47
CH-8004 Zürich
Handelsregisternummer: CH-020.3.027.970-5
Gericht: Bezirksgericht Zürich