

Aanvullende reisvoorwaarden van RSD Reise Service Deutschland GmbH

Algemene opmerkingen

RSD Reise Service Deutschland GmbH (hierna 'RSD') is aangesloten bij de ANVR. Dit betekent voor alle reizen van RSD, dat de ANVR-Reizigersvoorwaarden van toepassing zijn. Naast de ANVR-Reizigersvoorwaarden gelden deze aanvullende voorwaarden van RSD zelf. Deze aanvullende voorwaarden hebben – daar waar de wet en ANVR dit toelaten – voorrang boven de ANVR-Reizigersvoorwaarden.

Garantiecertificaat

Samen met de boekingsbevestiging ontvangt de reiziger nog speciale informatie over de verzekering van de reisorganisator. Het is van het grootste belang dat de reiziger de reisbescheiden goed bewaart, en wel om de volgende redenen. Omdat de reisorganisator een Duitse reisorganisatie is, kan zij geen lid worden van de Nederlandse Stichting Garantiefonds Reisgelden. De reisorganisator biedt haar reizigers echter een soortgelijke waarborg aan voor het onverhoopte geval van een faillissement van de reisorganisatie. Na aanmelding van de reis ontvangt de aanmelder of het boekingskantoor een factuur / bevestiging. Bij de factuur / bevestiging bevindt zich het garantiecertificaat ('Sicherungschein') volgens § 651k BGB (Duits Burgerlijk Wetboek). De door de reiziger verrichte (aan)betalingen op de reissom zijn in overeenstemming met § 651k BGB beschermd tegen het risico van faillissement. Hiermee voldoet de reisorganisator aan hetgeen bepaald is in artikel 7:513a BW.

Calamiteitenverzekering

Ons bedrijf is verzekerd bij de Nederlandse Calamiteitenverzekering voor Reizigers (NCV). De op deze internetsite gepubliceerde reizen vallen onder deze verzekering. Deze verzekering houdt in dat u als consument die deelneemt aan een door ons georganiseerde reis:

- (een deel van) uw reissom terugkrijgt indien wij de reis als gevolg van een calamiteit (zoals gedefinieerd in de verzekeringspolis) niet of niet volledig kunnen uitvoeren;
- de noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt indien wij als gevolg van een calamiteit de reis moeten aanpassen of indien wij u vervroegd moeten repatriëren. Informatie over de Nederlandse Calamiteitenverzekering vindt u op www.nederlandsecalamiteitenverzekering.nl.

Aanvullende voorwaarden

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag van 9.00 – 18.00 uur

Betaling

Bij het totstandkomen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 15% van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan. Het restant van de reissom moet uiterlijk 6 weken voor de vertrekdag worden voldaan. Indien de overeenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

Groepsreserveringen

Onder groepsreizen wordt verstaan reisboekingen voor een aantal van zeven (7) personen of meer die als besloten groep aan de reis deelnemen. Besloten reisgroepen moeten hun reis of verblijf boeken op het volgende adres: groepen@rsd-reizen.nl. Onze algemene voorwaarden voor groepsreizen zijn op de groepsreis van toepassing.

Opzegging door de reiziger

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, kan RSD, in afwijking van artikel 9 lid 2 ANVR-Reizigersvoorwaarden, naast eventuele verschuldigde reserveringskosten, de volgende annuleringskosten in rekening brengen:

- bij annulering tot en met 43 kalenderdagen vóór de vertrekdag: de aanbetaling;
- bij annulering van 42 kalenderdagen tot en met 29 kalenderdagen vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- bij annulering van 28 kalenderdagen tot en met 22 kalenderdagen vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
- bij annulering van 21 kalenderdagen tot en met 15 kalenderdagen vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- bij annulering van 14 kalenderdagen tot en met 6 kalenderdagen vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- bij annulering van 5 kalenderdagen tot 1 dag vóór de vertrekdag: 90% van de reissom;
- bij annulering op de vertrekdag of niet verschijnen: 100% van de reissom.

Annuleringskosten lijndienstvliegreizen en scheepsreizen

In afwijking van artikel 9 lid 2 van de ANVR-Reizigersvoorwaarden, gelden de volgende afwijkende bepalingen met betrekking tot de annuleringskosten voor lijnvluchten en scheepsreizen:

- bij annulering tot en met 61 kalenderdagen vóór de vertrekdag: € 25,- per persoon;
- bij annulering van 60 kalenderdagen tot en met 30 kalenderdagen vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
- bij annulering van 29 kalenderdagen tot en met 15 kalenderdagen vóór de vertrekdag: 65% van de reissom;
- bij annulering van 14 kalenderdagen tot en met 8 kalenderdagen vóór de vertrekdag: 85% van de reissom;
- bij annulering van 7 kalenderdagen tot 1 dag vóór de vertrekdag: 90% van de reissom;
- bij annulering op de vertrekdag of niet verschijnen: 100% van de reissom.

Indien een reiziger niet verschijnt op de vertrekdag zonder voorafgaande annulering (no-show), wordt dit voor de toepassing van deze annuleringsvoorwaarden gelijkgesteld met een annulering op de vertrekdag. In dat geval zijn de annuleringskosten voor annulering op de vertrekdag of later van toepassing, te weten de volledige reissom, dan wel het percentage dat geldt voor het betreffende reistype conform de hierboven vermelde annulerings tabel. De reiziger behoudt het recht om aan te tonen dat de door RSD als gevolg van de no-show daadwerkelijk geleden schade lager is dan het in rekening gebrachte bedrag.

Prijsverhoging in verband met de wisselkoers

In aanvulling op artikel 5 lid 4 ANVR-Reizigersvoorwaarden kan RSD tot twintig dagen voor aanvang van de reis de reissom verhogen in verband met wijzigingen in de wisselkoers. Aansluitend op artikel 5 lid 5 van de ANVR-Reizigersvoorwaarden kan de reiziger, indien een prijsverhoging op grond van deze bepaling, meer is dan 8% van de prijs van de pakketreis, deze prijsverhoging afwijzen en de reisovereenkomst beëindigen.

Deelannulering

a Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een overeenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.

b Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet de reisorganisator aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groeps grootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie.

c Voor de sub b. bedoelde reiziger(s) wordt de reissom gewijzigd conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsvoorwaarden onder het punt 'Betaling' gelden.

d Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringsgeld verschuldigd.

e Het totaalbedrag van annuleringsgeld en gewijzigde reissom zal de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissom in mindering gebracht.

f Een wijziging van de vertrekdatum of een vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-) annulering.

g Indien een mede-reiziger niet verschijnt op de vertrekdag zonder voorafgaande annulering (no-show), wordt dit eveneens behandeld als een deelannulering in de zin van de bepalingen onder a tot en met f van deze paragraaf. De no-show van een mede-reiziger heeft tot gevolg dat de reisorganisator aan de overblijvende reiziger(s) een wijzigingsvoorstel doet conform het bepaalde onder b. Indien de overblijvende reiziger of reizigers als gevolg van de deelannulering of no-show alleen of met een kleiner gezelschap in een accommodatie verblijven die bij boeking was voorzien voor meerdere personen, kan de reisorganisator in het wijzigingsvoorstel een eenpersoonskamertoeslag in rekening brengen, voor zover deze toeslag opgenomen is in de bij de boeking kenbaar gemaakte prijstabel. Het totaalbedrag van het annuleringsgeld van de niet-verschijnende reiziger en de gewijzigde reissom van de overblijvende reiziger(s), inclusief een eventuele eenpersoonskamertoeslag, zal de totale oorspronkelijke reissom van alle reizigers gezamenlijk nooit te boven gaan.

Dienstregeling en vluchtplanning (geldt niet voor lijnvluchten)

Bij het boeken van de reis staan de dienstregeling en de vluchtplanning (nonstop-vlucht, directe vlucht of overstappen) voor de reizen van het reisprogramma nog niet vast. De in de boekingsbevestiging aangegeven tijden (voor zover aanwezig) voor heen- en terugvluchten als ook de vluchtplanning zijn slechts indicatieve gegevens en kunnen voor aanvang van de reis een of meermalen gewijzigd worden. Uiterlijk 14 dagen voor vertrek moet de reisorganisatie de vertrektijden, informatie over mogelijke overstaptijden en de gegevens van de overstapluchthavens die voor de reis gelden preciseren. Wijken de gepreciseerde vertrektijden voor heen- en terugvlucht meer dan 8 uur af van de aangekondigde vertrektijd conform boekingsbevestiging, dan heeft de reiziger het recht zich terug te trekken uit de reisovereenkomst. Hetzelfde recht bestaat als op grond van de geplande overstap of tussenlanding een vertraging van meer dan 8 uur zal gaan optreden. Voor wat betreft wijzigingen door de reisorganisatie voor vertrek, gelden verder de algemene voorwaarden van de reisorganisator.

Overnachtingen in het geval van geen terugreis

Indien er, als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, niet kan worden gezorgd voor de terugkeer van de reiziger zoals afgesproken, zijn de kosten van de nodige accommodatie, indien mogelijk van een gelijkwaardige categorie, voor ten hoogste drie overnachtingen per reiziger, voor rekening van de organisator.

Omboeking / Service- en prijswijziging / Contractoverdracht

In alle gevallen van omboeking, service- en prijswijziging en contractoverdracht behoudt de reiziger zich het recht voor om aan te tonen dat er geen of aanzienlijk lagere kosten zijn gemaakt.

Minimum aantal deelnemers

Het voor de reis geldende minimum aantal deelnemers geldt ook voor extra excursies die kunnen worden geboekt.

Medewerking

Bij vlieg reizen is de reiziger verplicht om ten minste 2 uur voor het geplande vertrek aanwezig te zijn bij de incheckbalie op de luchthaven. In geval van late aankomst bij de balie van de luchthaven moet de reiziger extra kosten voor omboeking accepteren als het incheckproces al is voltooid. Er is dan geen verplichting meer om de reiziger mee te nemen.

In het bijzonder in geval van schade of vertraging bij de levering van bagage tijdens vlieg reizen, moet de verantwoordelijke luchtvaartmaatschappij ook onmiddellijk ter plaatse op de hoogte worden gebracht door middel van een schade-indicator (P.I.R.). In de regel weigeren luchtvaartmaatschappijen terugbetaling als het schade rapport niet is ingevuld. Dit moet worden in geval van bagageschade binnen 7 dagen en in geval van vluchtvertraging binnen 21 dagen ingevuld worden.

Beperkte mobiliteit / andere handicaps of beperkingen

Tijdens onze reizen maken we gebruik van veel verschillende vervoersmiddelen, zoals touringcars, minibussen of schepen. We overnachten wereldwijd in een groot aantal accommodaties met verschillende normen, zoals 5-sterrenhotels, stadshotels of landelijke hotels, soms zelfs bushcamps. Aangezien we de toegankelijkheid in openbare ruimtes of bij vervoersmiddelen, accommodaties en attracties niet altijd kunnen garanderen, zijn onze reizen over het algemeen niet geschikt voor personen met beperkte mobiliteit en sommige andere handicaps of beperkingen. Wij vragen uw begrip voor het feit dat onze reisleiders geen extra assistentie kunnen verlenen.

Klachten

De reiziger stelt RSD onverwijld in kennis van een eventuele non-conformiteit of klacht die hij heeft geconstateerd tijdens de uitvoering van de pakketreis. De klacht of non-conformiteit kan worden ingediend bij RSD Reise Service Deutschland GmbH, Eisenheimerstr. 61 | 80687 München | Duitsland, info@rsd-reizen.nl.

Omboeking door de reiziger

Het omboeken naar een andere reis door de reiziger geldt als annulering van de oorspronkelijke definitieve boeking met daarop volgende nieuwe definitieve boeking. De betreffende annulering wordt afgehandeld conform de annuleringsvoorwaarden die in deze aanvullende Reisvoorwaarden genoemd staan.

Wijzigingen door de reiziger

Als het verzoek om een dergelijke wijziging binnen 28 dagen voor de datum van vertrek wordt gedaan en deze wijziging betrekking heeft op een andere vertrekdatum, geldt deze wijziging – indien deze door de reisorganisator wordt aangenomen – als een annulering, waarbij de reiziger aan de reisorganisatie annuleringskosten verschuldigd is. Al naargelang de aard van de geboekte reis gelden de hierboven vermelde annuleringskosten.

Aansprakelijkheid van RSD

Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en klachtrapportage heeft voldaan zoals opgenomen in artikel 12 ANVR-Reizigersvoorwaarden wordt zijn eventuele recht op schadevergoeding beperkt. Deze beperking volgt uit het feit, dat de dienstverlener of de reisorganisator, door het niet voldoen van de reiziger aan de meldingsplicht en klachtrapportage, niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen en is toegestaan op grond van artikel 12 lid 5 ANVR-Reizigersvoorwaarden.

Boekingsfouten

RSD is niet aansprakelijk voor boekingsfouten of boekingsfouten die aan de reiziger zijn te wijten of door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden worden veroorzaakt.

Paspoort-, visum- en gezondheidsvoorschriften

RSD is verantwoordelijk voor het informeren van de reiziger over algemene paspoort-, visum- en gezondheidsvoorschriften bij het sluiten van de overeenkomst. Dit geldt niet voor inwoners van niet-EU-lidstaten of van andere landen dan die waar de reis wordt aangeboden. RSD is niet aansprakelijk voor de tijdige afgifte en ontvangst van de vereiste visa als de reiziger de reisorganisator opdracht heeft gegeven ze te verkrijgen, tenzij RSD verantwoordelijk is voor de vertraging. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen en bij zich dragen van de officiële reisdocumenten die voor hem/haar vereist zijn, voor het overleggen van bewijzen van eventueel vereiste inentingen of gezondheidscertificaten, en voor het naleven van de douane- en vezievoorschriften. Deze eisen kunnen veranderen en daarom moet de reiziger ruim voor vertrek nog eens nagaan of er veranderingen zijn opgetreden. Eventuele nadelen, in het bijzonder de betaling van annuleringskosten, die voortvloeien uit het niet voldoen aan deze eisen, zijn voor rekening van de klant. Dit geldt niet als de niet-naleving van deze voorschriften te wijten is aan verwijtbaar onjuiste of weggelaten informatie die door de reisorganisator is verstrekt.