

Belangrijke reisinformatie

Beste gaat,

Hartelijk dank dat u voor Bentour Reizen gekozen heeft. Wij verzekeren u dat wij, binnen onze mogelijkheden, er alles aan zullen doen om uw vakantie zorgeloos te laten verlopen. Om teleurstelling of onaangenaamheden tijdens uw vakantie, gebaseerd op ontbrekende informatie of niet realistische verwachtingen, te voorkomen raden wij u aan deze reisinformatie goed door te nemen.

Vols: Luchtvaartmaatschappijen: Wij werken samen met goede en betrouwbare luchtvaartmaatschappijen. De verzorging en service aan board treft u aan in ons gedetailleerde Airline-Service-Overzicht.

Luchthavenbelasting: De luchthavenbelastingen voor binnen- en buitenland zijn, mits anders vermeld, altijd in de prijs inbegrepen. Kosten voor visa zijn niet in de prijs inbegrepen.

Vluchttoeslag: Toeslagen zijn altijd per persoon en per traject. Toeslagen zijn tevens van toepassing op kinderen.

Bagage: Voorwerpen die de veiligheid van het vliegtuig en/of de passagiers in gevaar kunnen brengen mogen niet in de bagage meegenomen worden. De bagage moet goed afgesloten zijn en geschikt zijn voor luchtvervoer. Het vervoer van huisdieren is aan strikte regels gebonden. De gewichtslimiet zoals aangegeven in uw ticket is bepalend voor het aantal kilo’s dat u zonder kosten mee mag nemen. Afwijkende bagage zoals surfplanken en golfbags dient u bij boeking van uw reis door te geven, hiervoor moet een toeslag betaald te worden. Het vliegtuig heeft slechts een beperkte capaciteit voor het vervoeren van afwijkende bagage. Medicijnen kunt u het beste in de handbagage vervoeren.

Bagageschade en vraagde bagage: Voordat u het luchthavengebouw verlaat dient u bij de vertegenwoordiging van de luchtvaartmaatschappij of bij het Lost & Found office een rapport (Property Irregularity Report) te laten opmaken. Waarschuw tevens (bijvoorbeeld telefonisch) uw reisleiding met de reden waarom u opgehouden wordt.

Handbagage: U mag één stuk handbagage meenemen. Afhankelijk van de luchtvaartmaatschappij mag deze niet zwaarder zijn dan 5 of 8 kilo. De handbagage mag de voorgeschreven maten van 56x45x25 niet overschrijden. Scherpe of gevaarlijke voorwerpen zoals messen zijn verboden, stel u op de hoogte van de meest actuele EU veiligheidsvoorschriften. Onschadelijke vloeistoffen (crèmes en cosmetica-producten) mogen in containers van maximaal 100 ml in een hersluitbare en doorzichtige plasticzak van totaal 1 liter vervoerd worden.

Vluchtwijzigingen: Het aan u verstrekte vluchtschema bij boeking is indicatief en kan nog wijzigen. Wijzigingen in de luchtvaartmaatschappij, het type vliegtuig of de route uit organisatorische en/of technische redenen kunnen zowel door de luchtvaartmaatschappij als door de reisorganisatie doorgevoerd worden. Het vluchtschema dat u van uw reisbureau ontvangt is eveneens indicatief. De tijden zoals vermeld in uw uiteindeijkke reisbescheiden zijn in beginsel definitief.

Gasten met alleen een vlucht bij BENTOUR REISEN die geen hotel of arrangement geboekt hebben moeten 24 uur voor de terugreis de vluchttijden (telefonisch) laten bevestigen bij onze lokale vertegenwoordiging. De contactgegevens van de Bentour vertegenwoordiging treft u aan bij uw reisbescheiden.

Vluchtvertragingen: Als reisorganisatie zijn wij niet verantwoordelijk voor vertragingen waarop wij geen invloed hebben zoals door weersomstandigheden, staking, reparatie en onderhoudswerk aan het vliegtuig of drukte in het luchtruim.

Directe vlucht: Op directe vluchten bestaat de mogelijkheid dat tussenlandingen doorgevoerd worden.

Nonstopvlucht: Deze vluchten brengen u zonder tussenstop naar uw bestemming.

Vertrekdag: Omdat bij chartervluchten ook een iets vroeger vertrek mogelijk is dient u minstens twee uur van te voren in te checken. Hou daarom rekening met filevorming of ander (onvoorzien) oponhoud tijdens uw reis naar de luchthaven. Als reizende bent u zelf verantwoordelijk voor het op tijd inchecken. Indien u de vlucht mist dan bestaat er geen recht op restitutie. Zowel de dag van de heen- als de terugreis dient gezien te worden als een reisdag. Deze dagen hebben geen recreatieve waarde.

Reisdocumenten en visa: U dient in het bezit te zijn van een Nederlands paspoort met minimaal één lege visumpagina of een nationale identiteitskaart. Beide dienen minstens nog óf maanden geldig te zijn bij binnenkomst in Turkije. Kinderen hebben eveneens een eigen reisdocument nodig. Bijschrijvingen in het reisdocument van de ouders is niet meer mogelijk. Voor Turkije heeft u een visum nodig. U dient het visum (een E-visum) voor vertrek aan te schaffen. U kunt hiervoor terecht op www.evisa.gov.tr/en/ de kosten bedragen circa \$ 20,- en u kunt dit alleen met een creditcard betalen. Verschillende andere sites bieden eveneens bemiddeling voor het visum aan, de betalmogelijkheden hierop zijn groter en de kosten in de regel hoger. Het visum dat u per e-mail ontvangt dient u uit te printen en mee te nemen naar Turkije. Indien u een andere nationaliteit dan de Nederlandse nationaliteit heeft of beschikt over een Nederlands vreemdelingen- of vluchtelingenpaspoort dan dient u zelf kennis te nemen van de actuele inreisbepalingen. U kunt hiervoor bijvoorbeeld contact opnemen met het consulaat of de ambassade.

Transfer: Bij aankomst op de luchthaven wordt u door een medewerker van onze lokale vertegenwoordiging opgevangen en begeleid naar de transferbus. Bij kleine aankomsten kan de transfer ook uitgevoerd worden met een minibus. De bij de hotelbeschrijvingen vermelde transferdiensten zijn richtlijden. De daadwerkelijke transfertijd kan hier in uitzonderlijke situaties van afwijken. In de regel wordt u tijdens de transfer begeleid door een transfermedewerker. Bij enkele hotels is het door het stratenplan niet mogelijk om u direct voor de deur af te zetten. In dit geval dient u vanaf de transferbus en met uw bagage nog een stukje te lopen. Afwijkende bagage zoals bijvoorbeeld golfbags, surfplanken, mountainbikes en dergelijke moeten bij boeking doorgegeven worden. Voor het vervoer hiervan moet een toeslag betaald te worden. U dient zelf op te letten dat uw bagage ook daadwerkelijk in de transferbus geplaatst wordt, voor niet meegekomen bagage kunnen wij geen aansprakelijkheid accepteren. In het hoogseizoen kan het extreem druk zijn op de luchthavens en het inchecken kan daarom veel tijd in beslag nemen. Om alle formaliteiten voor een tijdig vertrek goed te kunnen doorlopen wordt de transfertijd ruimer genomen. Bij elk vertrek is een reisleider op de luchthaven aanwezig. Indien u de reisleider onverhoft nodig heeft kunt u dit om laten roepen bij de servicedesk van de luchthaven.

Hotel: Hotelcategorie: In deze brochure tonen wij u zowel de officiële landscategorie als de waardering van BENTOUR REISEN.

Preferenties: Individuele wensen kunnen bij de boeking aangegeven worden, indien mogelijk zal hieraan worden voldaan. Of het lukt is afhankelijk van de uiteindelijke dienstverlener zoals bijvoorbeeld de accommodatiehouder. Preferenties kunnen dan ook nooit gegarandeerd worden.

Algemeen: Alle activiteiten, diensten en faciliteiten in de buitenlucht zijn weersafhankelijk en seizoensafhankelijk. De openstelling van bijvoorbeeld a la carte restaurants in de open lucht is eveneens seizoens- en weersafhankelijk. De accommodatiehouder kan er toe besluiten bepaalde faciliteiten in het geheel niet te openen of pas later in het seizoen te openen. De afgebeelde kamers in de brochure zijn niet altijd standaard tweepersoonskamers.

Bentour Friends Room: Zijn bijzonder voordelige kamers die qua oppervlakte, ligging en faciliteiten kunnen afwijken van de standaardkamers. Vaak zijn het ook kamers voor gasten die minder hoge eisen aan de kamer stellen maar wel gebruik willen kunnen maken van de faciliteiten van het hotel of de omgeving. De kamers worden ook wel promo of voordeelkamers genoemd. De verdere faciliteiten van het hotel of bijvoorbeeld de maaltijden worden niet door de keuze van een Bentour Friends Room beïnvloed.

Check-in/Check-out: Volgens internationale gebruik kunnen de gasten de hotelkamer tot aan het middaguur gebruiken. Als u de kamer later wilt verlaten dient u dit tijdig bij de receptie te melden. De kosten die dit met zich meebrengt rekent u of met het hotel. Bij aankomst kunt u de kamer tussen 13.00 en 15.00 uur betrekken. Het kan echter ook zo zijn dat u de kamer al op een vroeger moment in gebruik kunt nemen. Vaak bestaat de mogelijkheid om uw bagage tot het betrekken van of het verlaten van de kamer bij het hotel in bewaring te geven. De accommodatiehouder of Bentour zijn echter niet aansprakelijk voor uw bagage.

Baby’s/Infants: Kinderen tot twee jaar zijn volgens de internationale regels baby’s of infants en hebben geen recht op een eigen zitplaats in het vliegtuig. In de accommodaties zijn babybedjes (aan beschikbaarheid onderhevig) aanwezig. Bij boeking kunt u aangeven dat u een babybedje wenst. Door plaatsing van het babybedje wordt de loop- en leefruimte in de kamer beperkter. Andere benodigdheden voor baby’s zoals luiers en babyvoeding zijn buiten de accommodatie te koop.

Driepersoonskamer: Een driepersoonskamer is meestal een tweepersoonskamer waarin een extra bed (opklapbed, bedbank of bijzetbed) is geplaatst. Het comfort van het extra bed is vaak minder dan van de overige bedden. De loop- en leefruimte wordt hierdoor beperkt.

Satelliet -TV: De ontvangstkwaliteit kan door atmosferische storingen minder zijn. Nederlandse kanalen zijn niet overal beschikbaar.

Nachtrust: In verband met het contractueel vastgelegde animatieprogramma kan er ook na 24.00 uur sprake zijn van enige geluidsoverlast.

Kleding: De meeste 4* en 5* hotels kennen een bepaalde dress code. Dit betekent dat er in het algemeen van u wordt verwacht dat u tijdens het diner in gepaste kleding verschijnt. Dit houdt in dat strandkleding niet geaccepteerd wordt en dat van de heren meestal een lange broek wordt verwacht. Tijdens de lunch en het ontbijt zijn kledingvoorschriften veelal informeler. Houdt u hier met het kiezen van uw reisbagage rekening mee.

Strand/Zwembaden: De stranden bij de hotels zijn vaak eigendom van de gemeente, deze is dan ook verantwoordelijk voor het onderhoud van het strand. In de regel wordt het strand dat bij het hotel hoort wel beheerd door de accommodatiehouder (ligbedjes, parasols, strandbars...) uiteraard neemt ook de accommodatiehouder zijn verantwoordelijkheid om het strand zo schoon mogelijk te houden. Wij vragen echter ook aan u, als gast, om verantwoordelijk en milieubewust met het strand om te gaan en om uw afval in de daarvoor bestemde bakken te deponeren. Door de weersomstandigheden kan het voor komen dat het strand of de waterlinie door bijvoorbeeld zeewier of kwalen bedekt is. Dit kan afdoen aan de kwaliteit van het strand of de strandbeleving, helaas kunnen wij hierop geen invloed uitoefenen. Voor uw veiligheid dient u de aanwijzingen van het hotel te volgen dan wel u op de hoogte te stellen van de weersomstandigheden, stromingen en getijden. Aan het zwembadwater worden om hygiënisch redenen chemicaliën toegevoegd. Gasten met een zeer gevoelige huid kunnen hierdoor irritaties aan de huid oplopen. Het zwembadwater moet regelmatig gezuiverd worden. Tijdens de zuivering kan het zwembad niet gebruikt worden. Het gebruik van het zwembad is alleen toegestaan op de door de accommodatie aangegeven tijden en met inachtneming van de regels van het hotel.

Waterglijbanen: In veel hotels zijn de waterglijbanen alleen op bepaalde uren in bedrijf. Van november tot en met eind april zijn de waterglijbanen doorgaans gesloten.

Ligbedden/Parasols: Bij de hotelbeschrijving kunt u zien of ligbedden en parasols zowel aan het zwembad als aan het strand beschikbaar zijn. In verband met de beschikbare ruimte komt het aantal ligbedden en parasols nooit overeen met het aantal hotelbedden. Met name in het hoogseizoen kan er krapte ontstaan. Het is onwenselijk om in de vroege ochtenduren een of meerdere plekken alvast te "reserveren". Het is tevens niet wenselijk om gelijktijdig op meerdere plaatsen op het terrein alvast een plek vast te houden.

Airconditioning: Door onvoorziene omstandigheden kan de airconditioning uitvallen. Bij bepaalde hotels is de airconditioning slechts gedurende een aantal maanden en een beperkt aantal uren per dag operationeel.

Roken: Roken is binnen niet toegestaan, tenzij anders aangegeven.

Leidingwater: Leidingwater is geschikt om thee en koffie mee te maken of om de tanden mee te poetsen. Als drinkwater raden wij het niet aan.

Alcohol: Alcohol wordt alleen geschonken aan personen van 18 jaar en ouder.

Half pension: Bestaat uit ontbijt en diner.

Half pension Plus: Bestaat uit ontbijt en diner. Bij het diner zijn frisdranken en enkele alcoholische drankjes zoals huiswijn en bier inclusief.

Vol pension: Bestaat uit ontbijt, lunch en diner.

Vol pension Plus: Bestaat uit ontbijt, lunch en diner. Bij de lunch en het diner zijn frisdranken en enkele alcoholische

drankjes zoals huiswijn en bier inclusief.

All Inclusive: All Inclusive betekent niet dat alles in het geboekte hotel ook gratis is. Het All Inclusive programma wisselt per accommodatie en staat uitgebreid omschreven in het All-Inclusive informatiepakket van het hotel. Op de vertrekdag eindigt het recht op eventuele verzorging qua eten en drinken in zijn algemeenheid om 12.00 uur. U treft een gedetailleerd overzicht aan op de betreffende hotelpagina in deze brochure.

Reparaties, onderhoud en bouwwerkzaamheden: Ook bij zorgvuldig gebruik kan het voorkomen dat er reparaties of onderhoud moet plaatsvinden aan bepaalde faciliteiten. Wij vragen om uw begrip. Voor schade die voortvleit uit dergelijke stringen kunnen wij niet aansprakelijk gesteld worden. Bouwactiviteiten worden veelal ontplooid door plaatselijke overheden, andere accommodatieverschaffers of bouwbijrijen. Wij kunnen op deze bouwactiviteiten geen enkele invloed uitoefenen. Het kan dus voorkomen dat u ter plaatse enige bouwoverlast van derden kunt ondervinden. Met name in het voor- en naseizoen kan het voor komen dat er in en rondom het hotel bouwwerkzaamheden plaatsvinden. Indien wij door onze lokale vertegenwoordiging hierover geïnformeerd worden dan zullen wij u via uw boekingskantoor op de hoogte stellen. Voor eventuele kosten en ongemakken hieruit voortvloeiend aanvaarden wij geen aansprakelijkheid.

Beeldmateriaal: De in de brochure gebruikte foto’s zijn lang voordat u met uw vakantie begint gemaakt. In de tussentijd kunnen er wezenlijke veranderingen hebben plaatsgevonden. De gebruikte foto’s kunnen dus afwijken van de actuele situatie.

Overboekingen: Overboekingen komen soms in het hoogseizoen en in incidentele gevallen voor. Indien wij hier vooraf van op de hoogte zijn dan zullen wij u tijdig via uw boekingskantoor informeren en een passend alternatief aanbieden. Indien wij zelf niet geïnformeerd zijn dan biedt onze lokale vertegenwoordiging u ter plaatse een gelijkwaardig of beter alternatief aan.

Voor- en naseizoen: In het voor- en naseizoen kunnen er beperkingen ten aanzien van de faciliteiten van uw accommodatie zijn (airconditioning, animatie, sportaanbod, buitenbaden en á la carte restaurants etc). Indien de faciliteiten niet ten volle benut kunnen worden is hiermee al rekening gehouden in de prijscalculatie.

Excursies: Onze reisleiding informeert u graag over het ruime excursieaanbod. De excursies worden niet door onze organisatie maar door plaatselijke ondernemingen (derden) georganiseerd en uitgevoerd. De verantwoordelijkheid voor de excursies ligt dan ook bij deze plaatselijke ondernemingen. Bentour of haar lokale vertegenwoordiging bemiddelt slechts uit serviceoverwegingen. Voor eventuele schade en/of gevolgschade door onttane ongelukken aanvaarden wij geen verantwoordelijkheid. De lokale excursies zijn altijd onder voorbehoud van voldoende deelname, en afhankelijk van condities en seizoensinvloeden uitvoerbaar.

Reisleiding: Bij uw aankomst wordt u op de luchthaven welkom geheten door onze reisleiding. De reisleiding staat u graag te woord op de welkomstbijeenkomst, op de spreuken in uw hotel en is ook tussentijds telefonisch bereikbaar. Voor noodgevallen is de reisleiding 24 uur per dag bereikbaar. U vindt de contactgegevens in de informatiemap, op het informatiebord in uw accommodatie en in de aan u uitgereikte welkomstenvelop. De exacte vertrektijd van uw vlucht terug en de afhaalrijd voor de transfer worden tijdig aan u bekend gemaakt en treft u in de informatiemap of in het informatiebord aan. In verband met de geldende regels kunnen wij u geen reisleidersdiensten aanbieden indien u zich op de heenreis nog in de aankomsthal bevindt of op de terugreis indien u de douane gepasseerd bent. Onze reisleiding spreekt Nederlands, Engels en Duits.

Animatie: In In veel 4* en 5* hotels is gedurende het seizoen of een deel daarvan een animatieteam actief. Deze animatieteams zijn meestal samengesteld uit mensen uit diverse landen. Zij spreken over het algemeen geen Nederlands.

Tekortkoming of ongemak: Indien u een tekortkoming constateert dient u hiervan onmiddelijk de reisleiding op de hoogte te stellen. Onze ervaren reisleiding helpt u graag verder en kan veel problemen – mits zij daarvan op de hoogte zijn gesteld – voor u verhelpen. Als het probleem niet naar uw tevredenheid is opgelost, dient u de reisleiding om een klantenformulier te vragen en deze gezamenlijk in te vullen. De reisleiding kan echter geen toezeggingen doen. Klachten die niet op de bestemming zijn gemeld en waarvan geen klantenformulier is opgemaakt worden niet in behandeling genomen. Klachten kunnen binnen 1 maand na afloop van de reis vergezeld van een gemotiveerde klachtenbrief digitaal ingediend worden bij cliëntenservice@bentour.nl.

Omboeking/Annulering/verlenging: Neem in al deze gevallen contact op met onze reisleiding. Indien u van hotel wilt wisselen of uw verblijf wilt verlengen dan zal onze lokale vertegenwoordiging, mits de vlucht en/of het hotel beschikbaar is, dit voor u verzorgen. U dient er echter rekening mee te houden dat er aanzienlijke kosten kunnen ontstaan. Annuleringskosten voor het oorspronkelijk geboekte hotel, transferkosten, meerprijs voor de nieuwe accommodatie, omboekingskosten etc. Indien u uw reis zelfstandig afbreekt en het resterende hotelverblijf annuleert dan is het niet mogelijk hiervoor een restitutie te ontvangen. MAndelinge afspraken die u maakt met de accommodatiehouder zijn voor ons niet bindend. Aan de omboeking van lijn- en chartervluchten zijn kosten verbonden.

Het reisbureau: Onze reizen worden uitsluitend door serieuze en betrouwbare partners aangeboden. De in de prijs Tabellen vermelde prijzen zijn netto prijzen. Elke vorm van korting op deze prijzen is verboden. De algemene reis- en branchevoorwaarden zijn van toepassing. Deze bepalingen zijn een onderdeel van de agentuurovereenkomst. Reisbureaus zijn niet bevoegd over de inhoud van de brochure c.q. het product afwijkende afspraken te maken, tenzij hier schriftelijk door Bentour toestemming voor is gegeven.

WiFi: De constante werking en snelheid van draadloos internet in het buitenland kan afwijken van wat u gewend bent. De

werking en snelheid van Wifi op de bestemming is dan ook niet gegarandeerd.

Vaccinaties: In principe zijn er geen verplichte vaccinaties voor onze bestemmingen, maar bepaalde vaccinaties worden wel aanbevolen. Voor actuele informatie kunt u terecht bij uw huisarts of de lokale GGD. U dient zelf bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie inwinnen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie tussentijds is gewijzigd

Algemene contract- en reisvoorwaarden – Nederland – Bontour Reisen GmbH – Hierna te noemen BCH

Actuele Reisvoorwaarden vindt u altijd onder www.bentour.nl/afb

Totstandkoming van de reisovereenkomst: 1.1. Door zich aan te melden gaat de klant akkoord met de voorwaarden van Bontour en doet de klant Bontour 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 reisinformatie en aanvullende informatie, met betrekking tot de reis, zoals verstrekt door Bontour. De reisovereenkomst komt tot stand met de acceptatie van de aanmelding door Bontour: **1.2.** Reisbemaatdelers (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 aangeemde 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 Bontour, waaraan deze voor de duur van 10 dagen gebonden is. Wordt dit aanbod door de klant binnen deze termijn niet wordt uitdrukkelijk 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 Bontour als een definitieve boeking.

2. Betaling: 2.1 Na aanmelding van de reis 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 Bontour. 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 niet bij vertrek nog niet volledig is betaald, dan heeft Bontour 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 e-mailadres verzonden. Indien de (elektronische) reisbescheiden op zijn laatst 5 dagen voor vertrek nog niet zijn ontvangen door de aanmelder c.s. de deelnemers dan dient deze zich onmiddellijk in verbinding te stellen met Bontour. In deze situatie zal Bontour, m.g. de reissom volledig is betaald, de reisbescheiden nogmaals toesturen of klaren laten leggen bij de servicebalie van de luchthaven van vertrek, hiervoor zijn kosten verschuldigd. De betaling van de reissom aan Bontour dient plaats te vinden op het van toepassing zijnde rekeningnummer onder vermelding van het boekingsnummer. Betalingen aan reisbureaus, gelden alleen dan als betalingen aan Bontour, indien het reisbureau een incassovolmacht als onderdeel van de agentuurovereenkomst heeft verstrekt aan Bontour.

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 Bontour, 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 Bontour bindend. Bontour behoudt zich echter het recht voor, 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 Bontour is, indien de klant bezoekt zoals 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 Bontour 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 Bontour 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 Bontour nooit gegarandeerd. Op medische gronden kunnen afwijkingen van de 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 toevoegingsverzoek op andere dan medische gronden, dan behoeven ook deze onze nadrukkelijke schriftelijke instemming en hiervoor worden kosten in rekening gebracht en wordt door Bontour 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 Bontour in strijd met de goede trouw zijn bewerksteld, zijn uitsluitend toegestaan voor zover de wijzigingen of afwijkingen niet omvangrijk zijn en geen afbreuk doen aan het algemene karakter van de geboekte reis.

4.2. Bontour 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, zijn verhoogd, is Bontour gerechtigd de reissom als volgt aan te passen:

- Indien de verhoging van de vervoerskosten betrekking heeft op de passagiersplaats dan kan Bontour van de klanten het verhogingsbedrag verlangen. M(A)chten de vervoersondernemingen een meerprijs per vervoersmiddel eisen dan zullen de bijkomende vervoerskosten gedeeld worden door het aantal zitplaatsen. De hiervoor voortvloeiende verhoging kan dan per enkele passagiersplaats doorberekend worden.
- Bij een verhoging van de havengelden of luchthavenbelastingen kan het verhogingsbedrag door Bontour 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 Bontour 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 Bontour de klanten hiervan direct in kennis. Prijswijzigingen kunnen alleen tot en met de 21ste dag voor de vertrekdag verlangd worden. In geval van prijsverhogingen van meer dan 5% van een aanzienlijke wijziging in een essentieel contractuele dienst heeft de klant het recht de reisovereenkomst kosteloos te annuleren of deelname aan een minstens gelijkwaardige reis te verlangen wanneer Bontour de klant een dergelijke reis zonder meerprijs kan aanbieden. De klant dient onmiddellijk nadat Bontour de prijsverhoging of wijziging van de contractuele dienst heeft bekendgemaakt aanspraak te maken op dit recht bij Bontour.

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 Bontour. Bij annulering verliest Bontour de aanspraak op de reissom. In de plaats hiervan zal Bontour 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 naarmate wijdstip van annulering ten opzichte van de contractueel overeengekomen vertrekdag.

5.1. Annuleringskosten, in procenten van de reissom voor [vlieg]pakketreizen:
a) Bij annulering tot de 42ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling.
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.
5.2. Annuleringskosten, in procenten van de reissom voor Dynamic packages, groepsreserveringen (Reizen met speciale prijzen, speciale aanbiedingen, losse hotelovernachtingen, maatwerk en reserveringen met groepsorkoning) 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.

5.3. Annulering van All-en-FluchtReserveringen (evens 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 Bontour. In zijn algemeenheid geldt dat voor de goedkoopste tarieven een boeking of annulering in het geheel niet mogelijk is. Het Bontour 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 Bontour lagere kosten zijn voortvloeidend dan de door Bontour gevraagde annuleringskosten. **5.6.** Bontour heeft het recht, indien de kosten die voor Bontour 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 indestaatsstelling zijn deze derde en de klant jegens Bontour hoofdzakelijk 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 Bontour hiervoor wijzigingskosten van EUR 50,00 per vervangende 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 vervoersmiddel te wijzigen. Indien op verzoek van de klant toch een wijziging wordt aangenomen (zover het gevraagde mogelijk is) zal Bontour per persoon wijzigingskosten in rekening brengen. Tot 30 dagen voor vertrek bedragen de wijzigingskosten per wijziging EUR 50,00, tenzij anders is overeengekl. **6.2.** Wijzigen, 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 hotelleverancier op het moment van boeking toegepast. Deze diensten zijn veelal niet of slechts tegen hoge kosten te wijzigen. **6.4.** Indestaatsstelling door een derde is bij Bontour aan te vragen, Indien dit mogelijk is dan berekent Bontour 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 Bontour om geregeld.

8. Diensten waarvan geen gebruik wordt gemaakt: Indien de klant, om binnen zijn inroadsreis liggende redenen, geen gebruik maakt van bepaalde contractuele diensten, dan bestaat er geen recht op restitutie. Bontour zal trachten de bespaarde kosten vergoed te krijgen van de serviceverleners. Deze verplichting vervalt wanneer het onbenodigde diensten betreft of wanneer wettelijke voorschriften of bepalingen van overheidswege restitutie in de weg staan.

9. Annulering, opzegging en herroeping door Bontour: 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 Bontour het recht op voldoening van de reissom. Bontour moet hierop echter de waarde van de bespaarde kosten in mindering brengen, eventals 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 reisinformatie 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 voorzienbare buitengewone omstandigheden (bijv. oorlog, overij, epidemieën, maatregelen van overheidswege, staking etc.) zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst op te zeggen. Bij opzegging kan Bontour 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 Bontour is vrijblijvend en kan zo nodig ook nog na aanvaarding door de reiziger van het aanbod en eventuele bevestiging door Bontour, 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 Zee) 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.

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 de reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door Bontour van(voorzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van Bontour 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 en een gedeelte daarvan verleend. **10.4.** De klant is verplicht om klachten onverwijld te melden aan de plaatselijke vertegenwoordiging van Bontour (reisleiding, agentschap) en bijstand te verlangen.

a) Wanneer de contractuele afspraken niet door de plaatselijke vertegenwoordiging of reisleiding worden nagekomen dan wel naar tevredenheid opgelost worden dan dient de klant de onvolkomenheid onmiddellijk aan Bontour te melden op het onder artikel 18 genoemde adres.
b) Indien de klant op verwijfbare 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 gemachtigd door Bontour om gebreken of tekortkomingen te bevestigen of een aanspraak jegens Bontour 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 Bontour 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 -verragingen dienen onmiddellijk te worden gemeld aan de medewerkers van de luchtvaartmaatschappij en/of plaatselijke reisleiding. Door middel van het PIR schadeaanmeldingsformulier, dient aangifte gedaan te worden bij de betreffende luchtvaartmaatschappij. De aangifte is een voorwaarde voor de aansprakelijkheid van de luchtvaartmaatschappij. De schadeaanfiging kan bij bagageschade/-verlies tot 7 dagen na ontdekking van de schade en bij vertering tot 21 dagen na onderhandig plaatsvinden. In alle gevallen is het verlies, beschadiging, verkeerd gebruik Bontour 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 vergevens 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 welke nog tot na het verblijf geldig is. Voor reizen naar Egypte, Thailand, Verenigde Arabische Emiraten, Dominicaanse Republiek en Mexico dient het paspoort bij terugkomst nog minimaal 6 maanden geldig te zijn. Voor reizen naar Turkije en Cuba 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. U bent zelf aansprakelijk voor de juiste reisdocumenten, voor de meest actuele informatie over visum en reisdocumenten raadpleeg altijd http://www.cibt.nl. Deze organisatie kan u ook ondersteunen in het aanvragen van een visum. Reist u met minderjarige kinderen dan kunnen er aanvullende eisen 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. Bontour aanvaardt geen aansprakelijkheid voor (gewijzigde) douane-regelgeving.

11. Beperving van de aansprakelijkheid: 11.1. De contractuele aansprakelijkheid van Bontour voor schade die geen lichamelijk letsel betreft, beperkt zich tot de driedouevoudige reissom wanneer de schade van de klant noch verantwoordelijk noch door grote schuld is veroorzaakt of wanneer Bontour uitsluitend voor de door de klant geleden schade verantwoordelijk is wegens niet nakoming van de overeenkomst door een dienstverlener. **11.2.** Voor aanspraak op schadevergoeding op grond van een onrechtmatige daad wegens zaakschade, die niet berust op opzet en/of grove nalatigheid, is de aansprakelijkheid van Bontour beperkt tot ten hoogste de driedouevoudige reissom, per klant, per reis. Voor mogelijke hieruit voortvloeiende aanspraken in samenhang met reisbagage gelden de internationale verkeersverdragen (MAntra) of overige wettelijke bepalingen. **11.3.** Bontour 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 Bontour 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 kan 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 ongeloofcoofd 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. Bontour aanvaardt 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 Bontour.

15. Informatieverplichtingen over de identiteit van de exploiterende: luchtvaartmaatschappij: Bontour 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 wijziget, stellen wij u van deze wijziging in kennis. De gezamenlijke lijst van luchtvaartondernemingen, die een verbod hebben het Europees luchtruim te betreden (de zogenaamde 'zwarte lijst') kan worden geraadpleegd op de website van Bontour of rechtstreeks via het: \air-ban.europe

16. Toepasselijk recht en jurisdictie: 16.1. Op deze reisovereenkomst tussen de klant en Bontour is uitsluitend Zwitsers recht van toepassing. Dit is mede van toepassing op de totale rechtsverhouding. **16.2.** De klant kan tegen Bontour uitsluitend een procedure aanspannen in de plaats waar Bontour gevestigd is. Tenzij er voor zover een klacht tegen Bontour, de aansprakelijkheid van Bontour uit contractueel verplichte bepalingen/internationale afspraken op de reisovereenkomst tussen de klant en Bontour 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 klant 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 Bontour bepalend. Als de klant na het tot stand komen van de overeenkomst zijn woon- of verblijfplaats naar het buitenland verlegt of is de woon- of verblijfplaats op het moment van indiening van de klacht niet bekend is is de vestigingsplaats van Bontour bepalend.

17. Algemene informatie: 17.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing voor reizen geboekt vanaf 15.11.2018

18. Reisorganisatie:

Reisveranstalter

Bontour Reisen GmbH

Schuberstrasse 22

72649 Wolfschlungen