

Deze Algemene Vervoersvoorwaarden van TUIfly zijn van toepassing op al het Vervoer van passagiers en bagage verricht door TUI als Contractueel Vervoerder en/of TUIfly als Feitelijke Vervoerder.

## ARTIKEL 1: DEFINITIES

- 1.1 **Aansprakelijkheidsverordening** betekent Verordening (EG) nr. 889/2002 van het Europees Parlement en de Raad van 13 mei 2002 houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2027/97 van de Raad betreffende de aansprakelijkheid van luchtvervoerders bij ongevallen.
- 1.2 **Algemene Vervoersvoorwaarden** betekent deze Algemene Vervoersvoorwaarden van TUIfly.
- 1.3 **Bagage** omvat zowel Geregistreerde Bagage als Niet-Geregistreerde Bagage, alsmede dieren, tenzij anders aangegeven.
- 1.4 **Bagage-Identificatielabel** is een door de Feitelijke Vervoerder uitgegeven document dat wordt bevestigd aan een bepaald stuk Geregistreerde Bagage ter identificatie van die bagage.
- 1.5 **Bevoegde Agent** is een vertegenwoordiger die aangewezen is door Vervoerder om hem te vertegenwoordigen bij de verkoop van luchtvervoerdiensten aan Passagiers en, indien daartoe gevolmachtigd, bij de verkoop van diensten verleend door andere luchtvervoerders.
- 1.6 **Bijzondere Bagage** is Geregistreerde Bagage die niet het gewicht, de vorm en/of afmeting heeft van gangbare koffers en tassen. Onder Bijzondere Bagage vallen onder meer, doch niet uitsluitend, fietsen, surf-, kite, wake-, wave- en snowboards, masten, golfclubs, kindervagens, visuutrusting, duikapparatuur, ski's, deltavliegers, muziekinstrumenten, medische bagage, scooters, rolstoelen, scootmobielen, alsmede alle verpakkingen en omhulsels waarin deze zaken verpakt zijn.
- 1.7 **Bewuste Roekeloosheid** is elke handeling of nalaten die roekeloos geschiedt en met de wetenschap dat Schade er waarschijnlijk uit zou kunnen voortvloeien.
- 1.8 **Boeking** betekent elk door Vervoerder of zijn Bevoegd Agent geregistreerd en geaccepteerd verzoek tot vervoer van een Passagier.
- 1.9 **Boekingsbevestiging** is de bevestiging van de boeking of enig ander bewijs dat de boeking is geregistreerd en aanvaard door TUI, waarop de naam van de Passagier, de vluchtgegevens en mededelingen staan.
- 1.10 **Check-in Deadline (CID)** betekent het voor elke vlucht vastgestelde tijdstip waarop de Passagier zijn incheck formaliteiten moet hebben afgehandeld, inclusief het inchecken van eventuele Bagage.
- 1.11 **Claim Biljet** is dat deel van het Ticket dat betrekking heeft op het Vervoer van de Geregistreerde Bagage van de Passagier, dat wordt uitgegeven door de Feitelijke Vervoerder aan de Passagier bij het inchecken van Geregistreerde Bagage en waarmee de Passagier na afloop van de vlucht zijn bevoegdheid tot inontvangstneming kan aantonen.
- 1.12 **Comfortniveau** betekent het comfortniveau waartegen de Passagier een zitplaats heeft gereserveerd op een TUIfly vlucht en welke is vermeld in de Vluchtcoupon. TUIfly vluchten kennen de volgende comfortniveaus: Economy, Comfort, Premium en Star Class.
- 1.13 **Contractuele Vervoerder** betekent de partij met wie de Passagier Vervoer door de lucht is overeengekomen, waaronder tevens begrepen de Reisorganisator met wie de Passagier een Pakketreisovereenkomst heeft gesloten waarvan het luchtvervoer onderdeel uitmaakt.
- 1.14 **Dagen** betekent kalenderdagen, zij het dat bij kennisgevingen de dag waarop de kennisgeving is verzonden niet meetelt en dat de dag waarop het Ticket is uitgegeven, dan wel de vlucht is begonnen, niet meetelt voor de vaststelling van de geldigheidsduur van het Ticket.
- 1.15 **DBC-Verordening** betekent Verordening (EG) 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 295/91.
- 1.16 **Dienstregeling** betekent de lijst met vertrek- en aankomsttijden van de vlucht zoals aangeduid in de dienstregeling uitgegeven door of op gezag van Vervoerder, of zoals middels elektronisch verkeer openbaar gemaakt.
- 1.17 **Elektronisch Ticket** betekent een elektronisch document dat, voor zover voldaan is aan de bepalingen in de Algemene Vervoersvoorwaarden, recht geeft op Vervoer en dat is uitgegeven door of namens Vervoerder, dat doorgaans het opschrift "Electronic Ticket" en/of "Passenger Itinerary Receipt" draagt en in ieder geval de volgende gegevens bevat: een ticketnummer, een reserveringsnummer, de naam van de Passagier, de datum van de vlucht, het tijdstip van de vlucht, het vluchtnummer, de Plaats van Vertrek en de Plaats van Bestemming.
- 1.18 **Feitelijk(e) Vervoerder** betekent de luchtvervoerder die daadwerkelijk het Vervoer door de lucht van de Passagier verzorgt, ongeacht of de Passagier met deze een contractuele relatie heeft.
- 1.19 **Geregistreerde Bagage** is de bagage die de Feitelijke Vervoerder in bewaring neemt en waarvoor hij een Bagagebiljet heeft uitgegeven.
- 1.20 **Niet-Geregistreerde Bagage** is alle Bagage van de Passagier, met uitzondering van de Geregistreerde Bagage.
- 1.21 **Opzet** is ieder handelen of nalaten met de bedoeling om Schade te veroorzaken en met de wetenschap dat deze Schade daardoor zal ontstaan.
- 1.22 **Overeengekomen Tussenstop** zijn die plaatsen, met uitzondering van de Plaats van Vertrek en de Plaats van Bestemming, die aangegeven zijn in het Ticket of in de Dienstregeling van Vervoerder als vastgestelde landingsplaatsen op de route van de Passagier.
- 1.23 **Overmacht** betekent buitengewone omstandigheden die ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen konden worden. Hiertoe behoren onder meer situaties van politieke instabiliteit (oorlog, oproer, sluiting van vliegvelden, embargo's, beslagleggingen, vijandigheden, internationale onrust, overheidsvoorschriften), weersomstandigheden die de uitvoering van de betrokken vlucht niet toelaten (overstromingen, aardbevingen, orkanen, dichte mist, zware storm, sneeuw of ijzel op de start- of landingsbaan), veiligheidsrisico's (terroristische aanvallen, bommeldingen, kapingen, vordering van het vliegtuig of van stoelen op de vlucht op ambtelijk bevel, brand of ontploffingen, sabotage), onverwachte problemen rond de vliegveiligheid (zoals mechanische mankementen, gebrekkige of niet werkende luchthavenfaciliteiten door bijvoorbeeld mankementen in navigatiesystemen, ijsbestrijder, falen van luchthaveninformatiesystemen), onverwachte omleidingen/uitwijkingen als gevolg van ziekte of geboorte aan boord en/of onhandelbare Passagier(s), epidemieën, stakingen die gevolgen hebben voor de bedrijfsvoering van TUIfly, een besluit van de luchtverkeersleiding met betrekking tot een bepaald vliegtuig op een bepaalde dag, met als gevolg een lange vertraging of de annulering van een of meer vluchten van dat vliegtuig.
- 1.24 **OR** en **TFL** zijn de IATA en ICAO lettercodes van TUIfly, welke codes doorgaans gevolgd worden door een vluchtnummer.
- 1.25 **Pakketreis** is een van te voren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uur omvat alsmede ten minste twee van de volgende diensten: 1) vervoer, 2) verblijf, 3) een andere niet met vervoer of verblijf verband houdende, toeristische dienst die een significant deel van de reis uitmaakt, een en ander zoals bedoeld in Richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten.
- 1.26 **Pakketreisovereenkomst** is een overeenkomst waarbij een Reisorganisator zich jegens zijn wederpartij (de reiziger) verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden Pakketreis.
- 1.27 **Pakketreisvervoer** is Vervoer als onderdeel van een Pakketreisovereenkomst.
- 1.28 **Passagier** is iedere persoon, met uitzondering van de bemanningsleden, die in een luchtvaartuig van TUIfly vervoerd wordt of vervoerd zal worden.
- 1.29 **Passagier met Beperkte Mobiliteit** is iedere persoon wiens mobiliteit bij het gebruik van het Vervoer beperkt is ten gevolge van een lichamelijke handicap, een intellectuele stoornis, leeftijd of enige andere oorzaak van handicap, en wier situatie vereist dat zij passende aandacht krijgen en dat de aan alle Passagiers verstrekte diensten aan hen worden aangepast.
- 1.30 **Passagierscoupon** is dat deel van het Ticket dat de aanduiding "passenger coupon" of "passenger receipt" draagt en dat uiteindelijk door de Passagier behouden dient te worden.
- 1.31 **Plaats van Bestemming** is de luchthaven van de uiteindelijke landingsplaats van de Passagier zoals aangegeven op het Ticket.
- 1.32 **Plaats van Vertrek** is de luchthaven waar het Vervoer aanvangt, zoals aangegeven op het Ticket.
- 1.33 **Reisonderbreking** is een doelbewuste onderbreking van de reis door de Passagier, waarbij hij het luchthavengebouw verlaat op een andere dan de Plaats van Vertrek, de Plaats van Bestemming of een Overeengekomen Tussenstop.
- 1.34 **Reisorganisator** is degene die, in de uitoefening van zijn bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen Pakketreizen aanbiedt en die in het kader daarvan een overeenkomst tot vervoer heeft gesloten met TUIfly of enige andere Feitelijke Vervoerder.
- 1.35 **Schade** omvat overlijden, letsel, verlies, diefstal, beschadiging, schade als gevolg van vertraging of annulering, gedeeltelijk verlies of andere schade van welke aard dan ook, voortvloeiend uit of ontstaan in samenhang met door of namens TUIfly verricht Vervoer of andere daarmee verband houdende diensten.
- 1.36 **SDR** (Special Drawing Right; Bijzonder Trekkingsrecht) is een rekeneenheid vastgesteld door het Internationaal Monetair Fonds.
- 1.37 **Tariefverschil** is het verschil tussen het in eerste instantie betaalde tarief en het geldende tarief op moment van wijziging van het Ticket of de Boeking, indien de laatste tarief hoger is.
- 1.38 **Tariefvoorwaarden** zijn de regelingen en voorwaarden welke van toepassing zijn op een tarief, zoals vastgesteld door Vervoerder.
- 1.39 **Tarmac Delay Plan** betekent het noodplan zoals omschreven door het Amerikaans Ministerie van Vervoer (DOT) dat door TUIfly is opgesteld voor het geval dat het luchtvaartuig gedwongen is langdurig te wachten op het asfalt van een luchthaven op het grondgebied van de Verenigde Staten.
- 1.40 **Ticket** een Ticket is een geldig document, uitgegeven door of namens TUI, dat recht geeft op Vervoer of een gelijkwaardig document, zoals het Elektronische Ticket, waarop de Algemene Vervoersvoorwaarden van toepassing zijn.
- 1.41 **Transavia.com** betekent Transavia Airlines C.V.,
- 1.42 **TUI** betekent TUI Nederland N.V.
- 1.43 **TUIfly** betekent TUI Airlines Nederland B.V., en iedere (lucht)vervoerder die door haar is ingeschakeld ter uitvoering van het overeengekomen (lucht)vervoer.
- 1.44 **Verdrag** betekent, voor zover van toepassing: één van de volgende documenten, al naar gelang welke

op de overeenkomst van toepassing is:

- Het Verdrag tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer, ondertekend te Warschau nr. 12 oktober 1929 (het "Verdrag van Warschau");
- Het Verdrag van Warschau zoals gewijzigd te Den Haag op 28 september 1955;
- Het Verdrag van Warschau zoals gewijzigd door het Aanvullend Protocol nr. 1 van Montreal (1975);
- Het Verdrag van Warschau zoals gewijzigd te Den Haag en door het Aanvullend Protocol nr. 2 van Montreal (1975);
- Het Verdrag van Warschau zoals gewijzigd te Den Haag en door het Aanvullend Protocol nr. 4 van Montreal (1975);
- Verdrag ter aanvulling van het Verdrag van Warschau opgemaakt te Guadelajara (18 september 1961) (het verdrag van Guadelajara);
- Het Verdrag van Montreal (1999);
- Verordening (EG) nr. 889/2002 van het Europees Parlement en de Raad van 13 mei 2002 houdende wijziging van de Verordening (EG) nr. 2027/97 van de Raad betreffende de aansprakelijkheid van luchtvervoerders bij ongevallen.

- 1.45 **Vervoer** is het vervoer van Passagiers en/of Bagage per luchtvaartuig, kosteloos of tegen betaling, met inbegrip van daarmee samenhangende vervoersdiensten.
- 1.46 **Vervoerder** omvat de Contractueel Vervoerder en de Feitelijke Vervoerder.
- 1.47 **Vluchtcoupon** is dat deel van het Ticket waarop vermeld staat "Flight Coupon" en dat de woorden "good for passage" bevat en dat de Plaats van Vertrek en de Plaats van Bestemming aangeeft.

## ARTIKEL 2: TOEPASSINGSGBIED

### Algemeen

- 2.1 Met inachtneming van het bepaalde in dit artikel en hetgeen is bepaald in artikel 16.3, zijn de Algemene Vervoersvoorwaarden van toepassing:
- a) op vluchten of delen van vluchten ten aanzien waarvan in het Ticket het vak met de titel "Vervoerder", "Luchtvaartmaatschappij" of "Carrier" is voorzien van de aanduiding "OR", "TFL", "TUI" of "TUIfly", of;
- b) op alle in het Ticket vermelde vluchten of delen van vluchten waarvan het vluchtnummer de code "OR" bevat;
- 2.2 De artikelen 1 tot en met 4 van de Algemene Vervoersvoorwaarden zijn tevens van toepassing op overeenkomsten waarbij TUI optreedt als Contractueel Vervoerder en Transavia.com als Feitelijke Vervoerder en waarbij de vlucht wordt uitgevoerd onder een HV-vluchtnummer. In dergelijke situaties zijn bovendien de artikelen uit de algemene vervoersvoorwaarden van Transavia.com als bedoeld in artikel XVII van die voorwaarden van toepassing.
- 2.3 De Algemene Vervoersvoorwaarden zijn van toepassing tussen de Passagier en de Contractuele Vervoerder. Bovendien zijn de Algemene Vervoersvoorwaarden, met inachtneming van het bepaalde in artikel 2.2, van toepassing tussen de Passagier en de Feitelijke Vervoerder indien de Contractuele Vervoerder en de Feitelijke Vervoerder niet dezelfde (rechts)persoon is. In de in de vorige zin genoemde gevallen zijn de Algemene Vervoersvoorwaarden door de Contractuele Vervoerder mede bedongen ten behoeve van de Feitelijke Vervoerder.
- 2.4 Deze Algemene Vervoersvoorwaarden zijn ook van toepassing op kosteloos Vervoer of Vervoer tegen gereduceerd tarief, tenzij anders bepaald in de vervoersovereenkomst of enig ander contractueel document tussen de Contractuele Vervoerder en de Passagier.

### Toepasselijke versie

- 2.5 De Algemene Vervoersvoorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands alsmede in diverse andere

talen. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Nederlandse versie en een van de overige versies zal de Nederlandse versie prevaleren.

- 2.6 Indien de Algemene Vervoersvoorwaarden van toepassing zijn conform het bepaalde in de voorgaande leden, is van toepassing de versie die geldt op het moment dat de Passagier de luchtvervoerovereenkomst of de Pakketreisovereenkomst aangaat.
- Toepasselijk recht*
- 2.7 Het Vervoer waarop deze Algemene Vervoersvoorwaarden van toepassing zijn, alsmede deze Algemene Vervoersvoorwaarden zelf, zijn onderworpen aan Nederlands recht.
- Dwingend recht*
- 2.8 Indien en voor zover in rechte mocht komen vast te staan dat een bepaling van de Algemene Vervoersvoorwaarden of een deel daarvan, in strijd is met een wettelijke bepaling van dwingendrechtelijke aard, zal slechts de betreffende bepaling, of het betreffende deel daarvan, als niet overeengekomen worden beschouwd, met dien verstande dat de overige bepalingen van de Algemene Vervoersvoorwaarden blijven volledig van toepassing. Onder wettelijke bepalingen worden in dit verband onder meer begrepen:
- verdragen;
  - (internationale) wetgeving; en
  - overheidsvoorschriften.

## ARTIKEL 3: TICKETS

### Voorwaarden voor geldige Tickets

- 3.1 Een Ticket zal slechts worden uitgegeven na betaling van het toepasselijke tarief of nadat een door TUI vastgestelde betalingsregeling is nagekomen.

### Onregelmatigheden aan Ticket; verloren of gestolen Tickets

- 3.2 In geval van verlies, diefstal of gehele of gedeeltelijke beschadiging van een Ticket, of indien een getoond Ticket niet de Passagierscoupon en/of de Vluchtcoupon van de betreffende vlucht en alle ongebruikte Vluchtcoupons voor eventuele opvolgende vluchten bevat, is de Passagier die niettemin vervoerd wil worden verplicht daarvoor een nieuw Ticket te kopen. Vervoerder kan echter, naar eigen inzicht en na beoordeling van op dat moment beschikbaar bewijs dat voor de betreffende vlucht(en) een geldig Ticket is uitgegeven en/of is betaald, besluiten het betreffende Ticket tegen een redelijke administratieve vergoeding geheel of gedeeltelijk te vervangen door een nieuw Ticket. Een dergelijke situatie kan zich voordoen indien het Ticket of een gedeelte daarvan is gestolen en de Passagier bewijs van de diefstal heeft geleverd, mits het verloren of gestolen Ticket, of een gedeelte daarvan, niet reeds is gebruikt, terugbetaald of vervangen.

### Annulering Ticket

- 3.3 Passagiers kunnen een Boeking of een Ticket annuleren. Daarmee wordt de luchtvervoerovereenkomst ontbonden. Indien en voor zover ten tijde van het tot stand komen van de Boeking of het boeken van het Ticket niet uitdrukkelijk anders is bepaald, bedragen in dergelijke gevallen de kosten van annulering van een Boeking of Ticket 100% van de (verschuldigde) prijs voor de Boeking of het Ticket. Er wordt derhalve geen restitutie verleend, met uitzondering van alle door de luchthavens en overheden opgelegde en passagiersgebonden belastingen. Deze kunnen op verzoek van de Passagier worden terugbetaald op voorwaarde dat de Passagier binnen drie maanden na de datum van annulering de Contractuele Vervoerder hierom schriftelijk verzoekt. Boekingen en Tickets die via [www.tui.nl](http://www.tui.nl) of via het TUI Contact Center tot stand zijn gekomen c.q. zijn geboekt, kunnen uitsluitend telefonisch en tijdens kantooruren worden geannuleerd. Boekingen en Tickets die via andere kanalen tot stand zijn gekomen c.q. geboekt, dienen via die

kanalen te worden geannuleerd. De Passagier wordt aangeraden zichzelf te verzekeren tegen de in dit artikelid beschreven financiële gevolgen van een annulering.

### Wijzigingen Ticket

- 3.4 De bepalingen in dit artikelid gelden indien en voor zover ten tijde van het tot stand komen van de Boeking of het boeken van het Ticket niet uitdrukkelijk anders is bepaald en onverminderd het bepaalde in de artikelen 3.8 tot en met 3.11. Het vervangen van de naam van de ene Passagier door de naam van een andere Passagier wordt niet geacht een wijziging van het Ticket te zijn, maar wordt aangemerkt als een annulering van het desbetreffende Ticket. Het wijzigen door de Passagier van de datum van de vlucht of de Plaats van Bestemming is slechts toegestaan op de voorwaarden dat de Passagier 100% van de (verschuldigde) prijs voor de oorspronkelijke Boeking of het oorspronkelijke Ticket voldoet. Het is de Passagier alleen toegestaan de datum van de vlucht te wijzigen, indien dit is aangevraagd door de Passagier en gehonoreerd door Vervoerder en mits op de alternatieve vlucht voldoende stoelen beschikbaar zijn. De kosten voor dergelijke wijzigingen zijn als volgt. Intercontinentale bestemmingen: voor aanvang van de heenvlucht € 150,- per Ticket, per vlucht waarvan de datum wordt gewijzigd, te vermeerderen met het Tariefverschil. Na aanvang van de heenvlucht bedragen de kosten € 250,- per Ticket per vlucht waarvan de datum wordt gewijzigd, te vermeerderen met het Tariefverschil. Voor vluchten naar overige bestemmingen bedragen de kosten: voor aanvang van de heenvlucht € 75,- per Ticket per vlucht waarvan de datum wordt gewijzigd, te vermeerderen met het Tariefverschil. Na aanvang van de heenvlucht bedragen de kosten € 150,- per Ticket per vlucht waarvan de datum wordt gewijzigd, te vermeerderen met het Tariefverschil. De wijziging kan alleen worden doorgevoerd ten aanzien van alle Passagiers die op hetzelfde boekingsnummer zijn geboekt. Onverminderd het bepaalde in artikel 3.5 wordt voor het wijzigen van kennelijke spelfouten in de naam van de Passagier en voor het indienen van speciale verzoeken een bedrag in rekening gebracht van € 27,- per Passagier per wijziging. Wijzigingen van Boekingen of Tickets die via [www.tui.nl](http://www.tui.nl) of via het TUI Contact Center tot stand zijn gekomen c.q. zijn geboekt, kunnen uitsluitend telefonisch en tijdens kantooruren worden doorgevoerd. Wijzigingen van Boekingen en Tickets die via andere kanalen tot stand zijn gekomen c.q. geboekt, dienen via die kanalen te worden doorgevoerd.

### Boeking en/of Ticket niet overdraagbaar

- 3.5 Een Boeking en/of Ticket is niet overdraagbaar. Indien een Ticket door een ander dan de rechthebbende wordt getoond ter verkrijging van Vervoer, zal Vervoerder niet aansprakelijk zijn jegens deze rechthebbende indien het Vervoer te goeder trouw is verschaft aan de persoon die het Ticket heeft getoond.

### Verlenging van de geldigheidsduur

- 3.6 Indien een Passagier verhinderd is te reizen binnen de geldigheidsduur van het Ticket omdat Vervoerder:
- a) een in de Dienstrengeling vastgestelde landingsplaats, zijnde de Plaats van Vertrek, de Plaats van Bestemming of een Reisonderbreking van de Passagier, niet aandoet, of;
- b) toerekenbaar veroorzaakt dat de Passagier een aansluiting mist, zal de geldigheidsduur van het Ticket van die Passagier verlengd worden tot de eerstvolgende vlucht van TUIfly waarop een plaats voor de Passagier beschikbaar is in de klasse waarvoor het tarief is betaald.
- 3.7 Indien een Passagier tijdens het Vervoer komt te overlijden, kunnen de Tickets van de personen die deze Passagier vergezellen aangepast worden door een verkorting van de minimum verblijfsduur

of door verlenging van de geldigheidsduur. Indien de echtgeno(o)t(e) of een naast familielid van de Passagier na aanvang van zijn Vervoer komt te overlijden, kunnen de Tickets van de Passagier en de Tickets van de naaste familieleden die hem vergezellen, op gelijke wijze worden aangepast. Een dergelijke aanpassing wordt gemaakt na ontvangst van een in de vereiste vorm opgemaakte akte van overlijden. De verlenging van de geldigheidsduur zal niet meer bedragen dan 45 Dagen, te rekenen vanaf de datum van overlijden.

#### Volgorde van de Vluchtcoupons en gebruik van Tickets

3.8 Alle Passagierscoupons moeten door de Passagier gedurende zijn reis bewaard worden en op verzoek van Vervoerder worden getoond. Vervoerder zal de Vluchtcoupons uitsluitend accepteren indien alle Passagierscoupons en alle ongebruikte Vluchtcoupons voor opvolgende vluchten en die niet eerder aan Vervoerder zijn afgestaan zich nog in het Ticket bevinden. Vluchtcoupons die betrekking hebben op Vervoer dat reeds door de Passagier is genoten of die betrekking hebben op een vlucht waarvoor de Passagier zojuist heeft ingecheckt, zullen op verzoek aan Vervoerder worden afgegeven.

3.9 Een Ticket is slechts geldig voor Vervoer tussen de Plaats van Vertrek en de Plaats van Bestemming. Tickets kunnen niet voor ander Vervoer worden gebruikt.

3.10 De Passagier zal in de volgende gevallen (verder Vervoer (waaronder tevens wordt verstaan de terugvlucht) worden geweigerd:

- indien hij instapt op een andere dan de Plaats van Vertrek of op een plaats van een Reisonderbreking, niet zijnde een Overeengekomen Tussenstop;
- indien hij instapt op een Overeengekomen Tussenstop of plaats van Reisonderbreking zonder dat hij Vervoer tussen de Plaats van Vertrek enerzijds en die Overeengekomen Tussenstop of plaats van Reisonderbreking anderzijds heeft genoten;
- in de in artikel 3.11 sub a en b genoemde gevallen.

3.11 De Passagier zal in overeenstemming met artikel 13.16 aansprakelijk worden gesteld voor alle schade die de Vervoerder lijdt, waaronder maar niet beperkt tot de kosten van veiligheidscontrole van Bagage, vertraging en boetes opgelegd door luchthaven- en overheidsinstanties, als gevolg van de volgende omstandigheden:

- de Passagier stapt uit op een andere dan de Plaats van Bestemming, niet zijnde een Overeengekomen Tussenstop of plaats van Reisonderbreking;
- de Passagier stapt uit op een Overeengekomen Tussenstop of plaats van Reisonderbreking, zonder dat hij Vervoer tussen die Overeengekomen Tussenstop of plaats van Reisonderbreking enerzijds en de Plaats van Bestemming anderzijds heeft genoten of zal genieten.

#### Comfortniveau's

3.12 Iedere Vluchtcoupon zal geaccepteerd worden voor Vervoer in het Comfortniveau zoals vermeld in de Vluchtcoupon, op de datum en voor de vlucht waarvoor een zitplaats is gereserveerd.

## ARTIKEL 4: TARIEVEN EN TOESLAGEN

### Algemeen

4.1 Tarieven hebben uitsluitend betrekking op het Vervoer van de Plaats van Vertrek naar de Plaats van Bestemming. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is bepaald, is in de tarieven het grondvervoer tussen luchthavens en tussen luchthavens en incheckbalies/terminals niet inbegrepen. Vervoerder kan echter, naar eigen inzicht, kosteloos in dergelijk grondvervoer (laten) voorzien.

#### Toepasselijke tarieven

4.2 De toepasselijke tarieven zijn de tarieven die

door of namens TUI zijn gepubliceerd of, indien niet aldus gepubliceerd, zijn berekend voor de vlucht of de vluchten zoals aangegeven in het Ticket vanaf de Plaats van Vertrek naar de Plaats van Bestemming en gelden voor de op het Ticket vermelde vervoersklasse op de datum waarop de Boeking heeft plaatsgevonden.

4.3 Indien een Passagier niet alle met betrekking tot zijn Ticket verschuldigde bedragen (inclusief belastingen en toeslagen) heeft voldaan binnen de door Vervoerder of zijn Bevoegde Agent vastgestelde termijn, is Vervoerder gerechtigd tot annulering van de Boeking zonder voorafgaand bericht, zonder enige verdere verplichting ten opzichte van de betreffende Passagier die niet (volledig) heeft betaald en zonder enige aansprakelijkheid aan de kant van Vervoerder. Vervoerder is gerechtigd de geleden Schade op de betreffende Passagier te verhalen. Deze Schade wordt vastgesteld op 100% van de verschuldigde prijs voor het door de betreffende Passagier geboekte Ticket.

#### Belastingen en toeslagen

4.4 Alle belastingen en toeslagen die worden geheven door de overheid, door nationale of andere autoriteiten of door de luchthavenbeheerder, met betrekking tot een Passagier of tot het gebruik van diensten of faciliteiten door een Passagier, zullen, voor zover ze niet reeds in het tarief begrepen zijn, afzonderlijk aan de Passagier in rekening worden gebracht en dienen door de Passagier voldaan te worden, zelfs wanneer de Passagier reeds het tarief voor het Ticket betaald heeft.

#### Valuta

4.5 Voor zover het toepasselijke recht dit toestaat, kunnen tarieven en toeslagen voldaan worden in iedere voor Vervoerder aanvaardbare munteenheid. Indien betaling plaatsvindt in een andere munteenheid dan die waarin het tarief in het land van betaling is gepubliceerd, zal de wisselkoers voor een dergelijke betaling de aankoopkoers van de bank zijn, die Vervoerder in dit verband gebruikt op de dag dat het Ticket wordt of is uitgegeven.

## ARTIKEL 5: STOELRESERVERING

### Stoelen

5.1 Vervoerder zal zich naar beste vermogen inspannen een vooraf gedaan verzoek tot stoelreservering te honoreren. Stoelreserveringen zijn niet bindend. Vervoerder behoudt zich het recht voor hiervan indien nodig of wenselijk wegens operationele, veiligheids- of beveiligingsredenen af te wijken, ook nadat de Passagiers aan boord van het luchtvaartuig zijn gekomen.

## ARTIKEL 6: INCHECKEN/BOARDING

6.1 Check-in Deadlines (CID) zijn luchthaven afhankelijk. Tenzij anders aangegeven in de reisbescheiden van de Passagier, dient hij zich voor vluchten binnen Europa (incl. de Canarische Eilanden, Madeira en de (e)landen in en rond de Middellandse Zee) uiterlijk anderhalf uur vóór vertrek te melden bij de check-in balie. Voor alle andere vluchten (incl. de Azoren en Kaapverdise Eilanden) is deze termijn tweeënehalf uur. Passagiers dienen zich te allen tijde van de exacte deadlines op de hoogte te stellen. Passagiers zijn verplicht de Check-in Deadlines te respecteren om hun reis mogelijk te maken en annulering van hun Boeking of Ticket te voorkomen. Indien de reis van de Passagier bestaat uit opeenvolgende vluchten, dient de Passagier zelf informatie te verzamelen over de overige Check-in Deadlines door navraag te doen bij TUI of diens Bevoegde Agent.

6.2 Passagiers dienen tijdig voor hun vlucht aanwezig te zijn bij de incheckbalie van Vervoerder, teneinde alle formaliteiten af te handelen welke in ieder geval door de Passagier afgehandeld dienen te zijn binnen de aangegeven Check-in Deadline. Indien een Passagier de Check-in Deadline niet respecteert, is de Passagier niet gerechtigd om zijn/haar reis te maken. Vervoerder heeft dan het

recht de Passagier ten vervoer te weigeren en naar goeddunken over zijn stoel te beschikken, zonder enige aansprakelijkheid jegens de Passagier.

6.3 De Passagier dient uiterlijk op het tijdstip dat door het check-in personeel is aangegeven bij de door hen opgegeven gate te arriveren, teneinde alle instapformaliteiten af te handelen. Wanneer een Passagier zich niet uiterlijk op dat tijdstip bij de opgegeven gate voor instappen meldt, heeft Vervoerder het recht de Passagier ten vervoer te weigeren en naar goeddunken over zijn stoel te beschikken, zonder hiervoor aansprakelijk te zijn jegens de Passagier.

6.4 Vervoerder is niet aansprakelijk voor Schade of kosten indien de Passagier niet heeft voldaan aan de voorwaarden van dit artikel.

## ARTIKEL 7: WEIGERING EN BEPERKING VAN VERVOER / GEDRAG AAN BOORD

### Recht om Vervoer te weigeren

7.1 Vervoerder kan het Vervoer van de Passagier en zijn/haar Bagage, aan boord van een vlucht van Vervoerder waarvoor de Passagier een Ticket kan tonen, weigeren indien één of meer van de volgende situaties zich, al dan niet voorafgaand aan de vlucht, voordoet, heeft voorgedaan of waarschijnlijk zal voordoen:

- Naar het redelijk oordeel van Vervoerder is de weigering om te vervoeren noodzakelijk teneinde te voldoen aan toepasselijke wetten, voorschriften of instructies van een staat of land van waaruit, waarheen of waarover gevlogen wordt;
- Het gedrag of de uitlatingen van de Passagier is/zijn dusdanig dat er twijfel bestaat omtrent het kunnen waarborgen van de veiligheid van één of meerdere personen, goederen of het luchtvaartuig zelf. Dergelijk(e) uitlatingen of gedrag omvatten mede het gebruik van bedreigende taal en het (dreigen met het) verrichten van agressieve, gewelddadige en bedreigende handelingen, tegen grondpersoneel, bemanning en mede-Passagiers. Voorts omvat dit gedrag het doen van valse bommeldingen;
- De lichamelijke of geestelijke toestand van de Passagier is zodanig, waaronder situaties veroorzaakt door het gebruik van alcohol, drugs of medicijnen, dat de Passagier mogelijk ongemak, gevaar of risico voor hem/haarzelf, de andere Passagiers, de bemanning, goederen of het luchtvaartuig zelf oplevert;
- De Passagier is, of lijkt in het onwettige bezit van drugs te zijn;
- De Passagier heeft de veiligheid, goede orde en/of discipline in gevaar gebracht bij het inchecken voor de vlucht of, in geval van aansluitende vluchten, heeft dit tijdens een eerdere vlucht gedaan en Vervoerder heeft redenen om te vermoeden dat dergelijk gedrag zou kunnen worden herhaald;
- Immigratie- en/of douaneautoriteiten en/of enige andere overheidsinstantie hebben/ heeft Vervoerder (mondeling of schriftelijk) geïnformeerd dat het de Passagier niet is toegestaan te reizen en/of Vervoerder heeft de Passagier (mondeling of schriftelijk) geïnformeerd dat TUI en/of TUIfly de Passagier gedurende een bepaalde periode of permanent niet op haar vluchten zullen vervoeren. Dit omvat onder meer de situatie waarin Vervoerder van zulk een instantie een negatief reisadvies heeft ontvangen met betrekking tot de Passagier, bijvoorbeeld in gevallen waarin de Passagier wordt verdacht van (het voornemen tot) het smokkelen van drugs en in situaties waarin de autoriteiten de Passagier schriftelijk hebben geïnformeerd dat TUI en/of TUIfly de Passagier niet langer zullen vervoeren;
- De Passagier heeft geweigerd zich te onderwerpen aan een veiligheidscontrole,

- zoals de controle genoemd in artikel 12.5 of heeft geweigerd zijn/haar identiteitsbewijs over te leggen of is niet in staat om een dergelijk bewijs over te leggen;
- h) De Passagier is niet in staat te bewijzen dat hij/zij de persoon is die als passagier vermeld staat op het Ticket;
- i) De Passagier (of de (rechts)persoon die Vervoerder voor het Ticket betaald heeft) heeft niet het (volledige) toepasselijke tarief en/of de verschuldigde heffingen, kosten, belastingen en toeslagen betaald;
- j) De Passagier is niet of lijkt niet in het bezit te zijn van vereiste reisdocumenten, beoogt of probeert mogelijkere toegang te verkrijgen tot een land dat slechts op doorreis wordt aangedaan, of waarvoor hij geen geldig toegangsdocument bezit, heeft tijdens de vlucht zijn reisdocumenten vernietigd, heeft Vervoerder belet kopieën ervan te maken en te houden, of de reisdocumenten van de Passagier zijn verlopen of onvolledig gelet op de geldende regelgeving, of deze lijken frauduleus, vervalst of anderszins verdacht te zijn;
- k) Het door de Passagier getoonde Ticket:
  - is ongeldig of lijkt ongeldig te zijn, of;
  - blijkt onrechtmatig te zijn verkregen of van een andere organisatie dan Vervoerder, de Reisorganisator of zijn Bevoegde Agent te zijn gekocht, of;
  - staat geregistreerd als gestolen of verloren document, of;
  - blijkt te zijn vervalst of frauduleus of op andere wijze verdacht, of;
  - is beschadigd, of is gewijzigd door iemand anders dan Vervoerder of diens Bevoegde Agent;
- l) Bij het inchecken of aan boord gaan blijkt de Passagier speciale assistentie nodig te hebben die niet aangevraagd is ten tijde van het maken of wijzigen van de Boeking (een en ander conform het bepaalde in artikel 8), of welke speciale assistentie Vervoerder redelijkerwijs niet kan verschaffen;
- m) De Passagier heeft de instructies en bepalingen voor de veiligheid en/of beveiliging, gegeven door of namens Vervoerder, door of namens enige bevoegde overheidsinstantie of door een beveiligingsorganisatie niet nageleefd;
- n) De Passagier heeft een Ticket dat niet de Vluchtcoupon voor de desbetreffende vlucht bevat;
- o) De Passagier beschikt in aanvulling op hetgeen is vermeld onder j), niet over de door Vervoerder vereiste en aan de Passagier via de website [www.tui.nl](http://www.tui.nl) bekendgemaakte documenten om toegang tot Nederland te krijgen. Deze voorwaarde is ook van toepassing wanneer de Passagier niet de intentie heeft bij doorreis in Nederland de luchthaven te verlaten en/of door de douane wil;
- p) Vervoerder heeft zelf besloten, geheel naar eigen inzicht, de Passagier gedurende een bepaalde periode niet te vervoeren op zijn vluchten vanwege het (wan)gedrag van de Passagier jegens Vervoerder, diens bemanning en/of het grondpersoneel, diens luchtvaartuig/bedrijfsmiddelen en/of eigendommen of diens Passagiers en heeft de Passagier daarvan mondeling of schriftelijk in kennis gesteld;
- q) De Passagier heeft niet ingestemd met de door Vervoerder aan de Passagier opgelegde voorwaarden waaronder Vervoerder bereid is de Passagier te vervoeren, welke voorwaarden zijn opgelegd vanwege het (wan)gedrag van de Passagier jegens Vervoerder, diens bemanning en/of het grondpersoneel, diens luchtvaartuig/bedrijfsmiddelen en/of eigendommen of diens Passagiers en heeft de Passagier daarvan mondeling of schriftelijk in kennis gesteld.
- In bovengenoemde gevallen h), i), j), k), n), o), p) en q) heeft Vervoerder het recht het Ticket

van de Passagier in te nemen en hem het overeengekomen Vervoer te weigeren.

#### *Gedrag aan boord van het vliegtuig*

- 7.2 De Passagier is verplicht de door of namens de gezagvoerder gegeven aanwijzingen op te volgen. Indien het gedrag van een Passagier aan boord van het luchtvaartuig een of meerdere personen of zaken of het luchtvaartuig zelf in gevaar brengt of dreigt te brengen, indien een Passagier de bemanning hindert bij de uitoefening van haar taak, de bepalingen van dit artikel 7 overtreedt, niet voldoet aan de instructies van de bemanning ter verzekering van de veiligheid van het luchtvaartuig of het veilige, efficiënte en comfortabele Vervoer van Passagiers en bemanning, of zich op zodanige wijze gedraagt dat de andere Passagiers daar redelijkerwijs bezwaar tegen kunnen maken, kan Vervoerder die maatregelen treffen die zij noodzakelijk acht om voortzetting van dit gedrag te voorkomen.
- 7.3 In het kader van het voorgaande, en op grond van artikel 96 lid 4 van de Regeling Toezicht Luchtvaart, is de gezagvoerder bevoegd de nodige maatregelen te nemen ter waarborging van de veiligheid van de vlucht, waaronder het verwijderen van de Passagier van boord. De gezagvoerder is tevens bevoegd tot het nemen van redelijke maatregelen, vrijheidsbeperking daaronder begrepen, ter verzekering van de orde, discipline en veiligheid aan boord en om hem in staat te stellen personen die de orde aan boord (dreigen te) verstoren of de veiligheid van de vlucht in gevaar brengen aan de bevoegde autoriteiten over te dragen. De gezagvoerder kan aangifte doen van strafbare feiten waaronder begrepen het niet opvolgen van door of namens de gezagvoerder gegeven aanwijzingen. Een aan de bevoegde autoriteiten overgedragen of van boord verwijderde Passagier heeft geen recht op (verder) Vervoer op de betreffende vlucht, een eventuele retourvlucht en/of andere vluchten die door Vervoerder en/of aan haar gelieerde partijen worden uitgevoerd.
- 7.4 Om redenen van veiligheid kan Vervoerder het gebruik aan boord beperken of verbieden van elektronische apparatuur, inclusief draagbare telefoons, laptop computers, tablets, draagbare recorders, draagbare radio's, cd spelers, elektronische spelletjes, speelgoed met afstandsbediening, scanners, walkie-talkies en andere apparatuur werkend via een antenne, met uitzondering van gehoorapparaten en pacemakers voor het hart.
- 7.5 Het drinken van alcoholische dranken die door een Passagier zelf zijn meegebracht aan boord is verboden. Vervoerder mag het serveren van alcoholische dranken aan de Passagier naar haar eigen inzicht beperken of stopzetten teneinde de goede orde en discipline aan boord te bewaren.
- 7.6 Roken (waaronder het roken van de conventionele sigaret, het gebruik van een elektronische sigaret of andere kunstmatige vormen van roken waarbij rook, damp of geuren vrijkomen) is uitdrukkelijk verboden aan boord van het luchtvaartuig.

#### *Kostenverhaal*

- 7.7 Indien de Passagier de bepalingen van dit artikel 7 overtreedt, of anderszins in strijd met zijn verplichtingen handelt, is Vervoerder gerechtigd het (verdere) Vervoer van de Passagier te weigeren zonder daardoor gehouden te zijn enige Schade te vergoeden of de ticketprijs of anderszins te restitueren. Voorts is de Passagier in die gevallen gehouden de Schade die uit zijn handelen of nalaten in strijd met dit artikel 7 voortvloeit aan Vervoerder te vergoeden. Hieronder vallen ook de door Vervoerder in redelijkheid gemaakte kosten indien Vervoerder als gevolg van het gedrag van de Passagier het luchtvaartuig moet doen uitwijken naar een niet van tevoren vastgestelde Plaats van Bestemming of Overeengekomen Tussenstop.

#### *Toekomstige weigering*

- 7.8 Indien de Passagier de bepalingen van dit artikel 7 overtreedt, of anderszins in strijd met zijn

verplichtingen handelt, heeft de Contractuele Vervoerder het recht om hem te weigeren op een of meer toekomstige vluchten van TUIfly en/of aan haar gelieerde partijen.

#### *Veiligheidsmaatregelen m.b.t. agressie*

- 7.9 Ter bewaking van de goede orde en veiligheid van en tijdens haar vluchten en de afhandeling daarvan hanteert Vervoerder een zwarte lijst. Hierop staan de namen van de Passagiers die op zodanige wijze de veiligheid hebben verstoord dat zij voor een bepaalde periode niet, of slechts onder door TUI of TUIfly te bepalen voorwaarden vervoerd zullen worden door TUIfly. De betreffende personen worden over de plaatsing op deze lijst en de termijn door TUIfly persoonlijk – en waar mogelijk ook schriftelijk – geïnformeerd. Belanghebbenden kunnen verzoeken om kennisgeving dan wel verbetering van de gegevens schriftelijk richten aan TUI.

#### *Veiligheidsmaatregelen m.b.t. de routes van en naar Aruba, Curaçao, Sint Maarten, BES-eilanden en Suriname*

- 7.10 Passagiers op de routes van en naar Aruba, Curaçao, Sint Maarten, BES-eilanden en Suriname bij wie drugs worden aangetroffen op Schiphol worden door de Koninklijke Marechaussee op een zwarte lijst van de Staat der Nederlanden gezet. Deze lijst wordt ook aan TUI en TUIfly doorgegeven en op basis van deze lijst zal TUI in beginsel met deze personen voor een periode van drie jaar geen vervoersovereenkomst of Pakketreisovereenkomst meer sluiten.

## ARTIKEL 8: SPECIALE ASSISTENTIE

### *Algemeen*

- 8.1 Vervoer van kinderen van 11 jaar en jonger zonder begeleiding, Passagiers met Beperkte Mobiliteit, zieken of enig andere Passagier die speciale assistentie behoeft, geschiedt uitsluitend na vooraf verkregen toestemming van Vervoerder. Van deze omstandigheden of de noodzaak tot speciale assistentie, alsmede van de omstandigheid dat een Passagier een speciaal dieet volgt, extra zuurstof nodig heeft en/of voorafgaand, tijdens en/of na een vlucht andere speciale assistentie op medische gronden nodig heeft, dient de Passagier ten tijde van het maken (en/of bij het wijzigen) van de Boeking aan TUI melding te maken. Indien de Passagier dit verzuimt, kan Vervoerder niet garanderen dat de benodigde assistentie kan worden verschaft en heeft Vervoerder het recht om te weigeren de betreffende Passagier te vervoeren indien bijvoorbeeld de veiligheid aan boord niet kan worden gegarandeerd.
- 8.2 Het Vervoer van Passagiers zoals beschreven in het vorige lid, is aan beperkingen onderworpen en Vervoerder dient door de Passagier uiterlijk 48 uur voor het vertrek van de vlucht in kennis te worden gesteld over de exacte beperkingen en de speciale assistentie die de Passagier voorafgaand, tijdens en na afloop van de vlucht nodig heeft. Van belang is dat de Passagier aan Vervoerder informatie verschaft over de mogelijkheid om zelfstandig afstanden te kunnen lopen, trap te kunnen lopen of helemaal niet te kunnen lopen. Op basis van deze informatie wordt voor de juiste begeleiding gezorgd. Deze Passagiers worden verzocht bijtijds in te checken zodat er voldoende tijd is om bijvoorbeeld een rolstoel reisklaar te maken. Indien de Passagier wil reizen met een rolstoel met een natte accu of een scootmobiel, dient hij dit ten tijde van het maken van de Boeking kenbaar te maken. Indien aan bepaalde verzoeken niet voldaan kan worden, is Vervoerder daarvoor niet aansprakelijk.
- 8.3 Wanneer een Passagier binnen 48 uur voor de geplande vertrektijd van een vlucht een verzoek doet tot speciale assistentie, is Vervoerder niet aansprakelijk wanneer niet aan genoemd verzoek voldaan kan worden. In dat geval is Vervoerder gerechtigd de Passagier te weigeren bij het aan



boord gaan, overeenkomstig de bepalingen van artikel 7 lid 1, sub l).

## Zwangere vrouwen

8.4 Voor Vervoer van zwangere vrouwen geldt het volgende. Indien de zwangerschap van de Passagier niet verder is dan 27 weken gelden er geen beperkingen ten aanzien van het Vervoer. Vervoerder behoudt zich het recht voor om een medische verklaring te verzoeken omtrent het aantal weken dat een zwangerschap duurt op het moment dat een vlucht vertrekt. Indien de zwangerschap van de Passagier zich bevindt tussen de 28e week en de 36e week, dient TUI voorafgaand aan het Vervoer in te stemmen met het vervoer van de zwangere Passagier en dient laatstgenoemde een doktersverklaring te tonen waaruit voldoende blijkt dat de zwangere Passagier in staat is om te vliegen en dat hier tegen geen medische bezwaren bestaan. Vanaf de 36e week van de zwangerschap van een Passagier vervoert Vervoerder de Passagier niet. Indien de Feitelijke Vervoerder een andere luchtvaartmaatschappij is dan TUIfly, dient de Passagier voorafgaand aan de reis bij de Feitelijke Vervoerder na te gaan of en zo ja, welke beperkingen ten aanzien van het Vervoer gelden.

## Medische klachten voorafgaand aan vervoer

8.5 Indien de Passagier aanwijzingen heeft dat zich tijdens een vlucht medische klachten kunnen voordoen, dient hij een dokter te consulteren alvorens te vliegen, met name wanneer het een langdurige vlucht betreft. Het is de verantwoordelijkheid van de Passagier om de nodige voorzorgsmaatregelen te nemen. Wanneer de Passagier dat verzuimt, is dit voor zijn/haar rekening en risico.

## Kostenverhaal

8.6 Indien de Passagier verzuimt Vervoerder te informeren omtrent een geestelijke of lichamelijke conditie, zwangerschap, of mindervaliditeit en Vervoerder als gevolg van deze conditie het luchtvaartuig moet doen uitwijken naar een niet van tevoren vastgestelde Plaats van Bestemming, is Vervoerder gerechtigd de redelijke kosten van het uitwijken en andere daarmee verband houdende kosten te verhalen op de Passagier.

## ARTIKEL 9: BAGAGE

### Verplichtingen van de Passagier

- 9.1 a) De Passagier verklaart volledig bekend te zijn met de inhoud van de gehele Bagage.  
 b) De Passagier verbindt zich zijn Bagage vanaf het moment van inpakken niet zonder toezicht te laten en geen voorwerpen te accepteren van andere Passagiers of personen.  
 c) De Passagier wordt aangeraden geen bederfelijke of breekbare zaken of voorwerpen te vervoeren in zijn Bagage. Indien de Passagier echter toch dergelijke zaken in zijn Bagage verpakt, dient hij ervoor te zorgen dat deze behoorlijk en degelijk zijn verpakt in daarvoor geschikte containers zodat er geen schade kan worden aangebracht aan andere zaken of voorwerpen of aan de Bagage van andere Passagiers of aan het luchtvaartuig.

### Voorwerpen die niet als Bagage mogen worden vervoerd

9.2 De Passagier zal niet in zijn Bagage vervoeren:  
 a) voorwerpen, vloeistoffen of andere stoffen (anders dan alcoholische dranken en niet-radioactieve medicinale- of toiletartikelen, al dan niet in een spuitbus) die een aanzienlijk risico kunnen vormen voor de gezondheid, voor de veiligheid of bezittingen die door de lucht vervoerd worden, zoals bijvoorbeeld explosieven, drukkassen, bijtende, oxiderende of radioactieve materialen, magneten, materialen die makkelijk ontvlambaar zijn, giftige, bederfelijke of irriterende stoffen en alle andere artikelen zoals omschreven in de Technische Voorschriften voor het Veilig Vervoer van Gevaarlijke Stoffen door de Lucht van de International Civil Aviation

Organization (ICAO) en de Gevaarlijke Stoffen Regelingen van de International Air Transport Association (IATA) (meer informatie hierover is op verzoek beschikbaar bij Vervoerder);

- b) voorwerpen, waarvan het Vervoer verboden is door de toepasselijke wetten, regelingen of voorschriften van een staat waarheen, waaruit of waarover gevlogen wordt;  
 c) voorwerpen die naar het oordeel van Vervoerder niet geschikt zijn om vervoerd te worden wegens hun gewicht, afmeting, vorm, geur of aard;  
 d) levende dieren, tenzij in overeenstemming met de in artikel 9.29 tot en met 9.32 vermelde voorwaarden.
- 9.3 Vuurwapens, munitie en wapens zoals antieke vuurwapens, zwaarden, messen en soortgelijke voorwerpen (verboden verklaard onder de toepasselijke wapen- en munitiewet) zullen niet geaccepteerd worden voor Vervoer, tenzij het Vervoer plaatsvindt in de vorm van vracht of Geregistreerde Bagage en Vervoerder voorafgaande toestemming heeft gegeven en, indien van toepassing, aan de door Vervoerder te stellen voorwaarden wordt voldaan.
- 9.4 Aanvullende informatie over verboden voorwerpen die niet als Niet-Geregistreerde Bagage vervoerd mogen worden is te verkrijgen bij Vervoerder.
- 9.5 Vervoerder is niet aansprakelijk voor Schade die te wijten is aan gevaarlijke goederen zoals genoemd in artikel 9.2 en 9.3. Voor dergelijke goederen is bij uitsluiting de Passagier zelf verantwoordelijk en alle Schade als gevolg van dergelijke goederen (waaronder Schade aan derden) is voor rekening en risico van de Passagier.

### Recht op weigering en bewaring van Bagage

- 9.6 a) Vervoerder zal het Vervoer als Bagage van elk voorwerp zoals omschreven in Artikel 9.2 weigeren en kan het doorgaande Vervoer van Bagage weigeren als ontdekt wordt dat het één of meerdere van die artikelen bevat of eruit bestaat. Vervoerder heeft niet de verplichting om geweigerde Bagage en/of voorwerpen in bewaring te houden. Indien Bagage en/of voorwerpen in bewaring worden genomen anders dan als Geregistreerde of Niet-Geregistreerde Bagage, aanvaardt Vervoerder daarvoor geen aansprakelijkheid, behalve indien sprake is van Opzet of Bewuste Roekeloosheid aan de zijde van Vervoerder.  
 b) Vervoerder mag weigeren Bagage te vervoeren indien de Passagier weigert de toeslag te betalen zoals genoemd in artikel 9.17 of 9.24 van de Algemene Vervoersvoorwaarden. In een dergelijk geval rust op Vervoerder geen enkele verplichting de geweigerde Bagage en/of zaken in bewaring te nemen.

### Recht om Bagage te doorzoeken

9.7 Vervoerder kan de Passagier verzoeken om zich te laten fouilleren alsmede om het doorzoeken van zijn Bagage toe te staan en/of zichzelf en zijn Bagage te laten doorlichten door middel van röntgenstralen of een scan. Tevens kan Vervoerder de Bagage van de Passagier, indien deze Passagier niet beschikbaar is of in zijn afwezigheid, doorzoeken of laten doorzoeken om vast te stellen of de Bagage al dan niet één van de voorwerpen bevat die genoemd worden in artikel 9.2, hetzij wapens of munitie bevat die niet voldoen aan de voorwaarden zoals bepaald in artikel 9.3. Vervoerder heeft tevens het recht de Bagage te (laten) doorzoeken, om veiligheidsredenen en om er op toe te zien dat de voorwaarden met betrekking tot Bagage worden nageleefd. Indien de Passagier niet instemt met een dergelijk verzoek, kan Vervoerder de Passagier en/of zijn Bagage voor Vervoer weigeren, zonder hiervoor jegens de Passagier aansprakelijk te zijn of gehouden te zijn enig bedrag te restitueren. Vervoerder is niet aansprakelijk voor Schade ten gevolge van een röntgenfoto of een scan, tenzij er sprake is van Opzet of Bewuste Roekeloosheid aan de zijde van Vervoerder.

### Niet-Geregistreerde Bagage

9.8 Bagage die de Passagier meeneemt in het luchtvaartuig dient onder de stoel die zich voor hem bevindt of in een gesloten bagagevak, dat in de cabine voor gebruik door de Passagier beschikbaar is, te passen. De Passagier is toegestaan één stuk Niet-Geregistreerde Bagage mee te nemen wanneer de afmeting van het bagage stuk niet meer bedraagt dan 55x40x25 cm. Ten aanzien van Niet-Geregistreerde Bagage met een afmeting van tussen de 50x40x20 cm en 55x40x25 cm behoudt TUI zich het recht voor het betreffende bagage stuk als ruimbagage (Geregistreerde Bagage) te vervoeren. Hiervoor zal geen toeslag in rekening worden gebracht. Niet-Geregistreerde Bagage dient eveneens te voldoen aan de nadere regelingen van Vervoerder zoals vermeld op [www.tui.nl](http://www.tui.nl). Alle door Vervoerder gegeven aanwijzingen en instructies met betrekking tot het in de cabine door de Passagier meegenomen Bagage, dienen door de Passagier te worden opgevolgd. Andere voorwerpen dan de soort of het aantal als aangegeven in het Ticket, en voorwerpen waarvan Vervoerder heeft vastgesteld dat ze wat betreft gewicht of afmeting te zeer afwijkend zijn, of om welke reden dan ook onveilig worden geacht, worden niet in de cabine toegelaten en zullen verder beschouwd en behandeld worden als Geregistreerde Bagage.

9.9 Voorwerpen welke de Passagier niet geschikt acht om vervoerd te worden in het vrachtruim (zoals breekbare muziekinstrumenten) worden alleen geaccepteerd voor Vervoer in de cabine indien Vervoerder hiervan vooraf (minimaal 72 uur voor de geplande vertrektijd van de vlucht) op de hoogte is gesteld en Vervoerder hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Voor het Vervoer van zulke voorwerpen kan een additioneel bedrag in rekening worden gebracht.

### Geregistreerde Bagage

9.10 Vanaf het moment dat Bagage aan Vervoerder voor registratie is afgegeven, zal deze de Bagage in bewaring nemen. Vervoerder kan daarbij het Ticket van een passende notitie voorzien en zal een Claim Bijlet uitreiken. Bagage-Identificatielabels die door Vervoerder aan Geregistreerde Bagage worden bevestigd dienen uitsluitend voor identificatiedoeleinden.

9.11 Vervoerder kan weigeren om Bagage als Geregistreerde Bagage te accepteren wanneer het niet zorgvuldig verpakt is in afgesloten koffers of andere geschikte verpakkingsmiddelen die veilig Vervoer met een normale afhandeling waarborgen.

9.12 De Passagier wordt aangeraden:  
 a) met inachtneming van de toepasselijke regelgeving, geen medicijnen in zijn Geregistreerde Bagage te vervoeren.  
 b) geen geld, juwelen, kunstwerken, waardevolle metalen, zilverwerk, computers, elektronische en/of telecommunicatie apparatuur of voorwerpen, muziekinstrumenten, paspoorten en identiteitspapieren, sleutels, zakelijke documenten, aktes, etc. in zijn Bagage te vervoeren. De Passagier wordt er op gewezen dat in geval van vernietiging of verlies van of schade aan Geregistreerde Bagage Vervoerder uitsluitend aansprakelijk is binnen de grenzen van het Verdrag en artikel 13 van deze Algemene Vervoersvoorwaarden.

9.13 Voordat Bagage geaccepteerd wordt dient de Passagier op de buitenkant van de Bagage zijn achternaam en initialen te hebben vermeld. Indien de Passagier hieraan niet voldoet, kan Vervoerder het Vervoer van de Passagier en zijn Bagage weigeren, zonder gehouden te zijn enige Schade te vergoeden of enig bedrag te restitueren.

9.14 Vervoerder zal zich inspinnen Geregistreerde Bagage met hetzelfde luchtvaartuig als de Passagier te vervoeren. Indien dit niet mogelijk is, zal de niet tegelijkertijd vervoerde Bagage zo spoedig mogelijk alsnog aan de Passagier worden

- afgeleverd, tenzij toepasselijk recht en/of op grond van eisen van luchthaven- of douaneautoriteiten vereist is dat de Passagier bij de douane-afhandeling aanwezig is.
- 9.15 Indien de Bagage op verzoek van de Passagier niet overeenkomstig de luchtvervoers- of Pakketreisovereenkomst wordt vervoerd, en de Bagage van de Passagier als gevolg daarvan van boord moet worden gehaald en/of via een alternatieve route moet worden vervoerd, komen de toepasselijke (service)kosten voor rekening van de Passagier, en zal de Passagier deze op eerste verzoek van Vervoerder voldoen.
- 9.16 Vervoerder is niet aansprakelijk voor krassen, deukjes en andere kleine beschadigingen van koffers of andere bagagestukken of schade aan handvaten, wielen en riemen en andere uitstekende delen van koffers of bagagestukken, of voor schade ten gevolge van het bederven van de inhoud van de Bagage, tenzij Vervoerder deze schade heeft veroorzaakt door zijn Bewuste Roekeloosheid of Opzet.
- Toegestane hoeveelheid Bagage en Bagage toeslagen*
- 9.17 Tenzij anders aangegeven in dit artikel dan wel de website van TUI ([www.tui.nl](http://www.tui.nl)) zal voor het meenemen van Geregistreerde Bagage een toeslag in rekening worden gebracht. De toepasselijke toeslagen en de daarbij behorende gewichtsbepalingen worden vermeld op de website van TUI. Onafhankelijk van de route die gevolgen zal worden, is de toegestane hoeveelheid gebaseerd op het gewicht van de Geregistreerde Bagage (de "weight" methode). De toegestane hoeveelheid Geregistreerde Bagage is alleen van toepassing op normaal gangbare koffers en tassen.
- 9.18 De afmetingen van een gewone koffer of tas die als Geregistreerde Bagage wordt vervoerd mogen max. 158 cm (L+B+H) bedragen.
- 9.19 Binnen één Boeking (Passagiers reizende onder hetzelfde boekingsnummer) kan het gewicht onderling verdeeld worden, mits de Geregistreerde Bagage gezamenlijk wordt ingecheckt bij de medewerkers aan de incheckbalie op de luchthaven. Het is toegestaan om meerdere stukken Geregistreerde Bagage in te checken per Passagier, mits deze voldoen aan eisen vermeld in dit artikel 9.
- 9.20 De bepalingen in dit en het volgende artikel gelden indien en voor zover ten tijde van het tot stand komen van de Boeking of het boeken van het Ticket niet uitdrukkelijk anders is bepaald (zults te bewijzen door de Passagier) en voor zover op het Ticket van de Passagier niet iets anders is vermeld. Passagiers die reizen in Premium kunnen gratis 20 kg Geregistreerde Bagage per persoon meenemen. Passagiers die reizen in Star Class kunnen gratis 40 kg Geregistreerde Bagage per persoon meenemen. Ten aanzien van Passagiers tussen 0 en 2 jaar geldt te allen tijde een maximum gewicht van de Geregistreerde Bagage van 10 kg, ongeacht het Comfortniveau.
- 9.22 Wanneer tijdens het inchecken blijkt dat de Passagier de toegestane hoeveelheid Geregistreerde Bagage overschrijdt, gelden de aan de incheckbalie van tijd tot tijd geldende tarieven.
- 9.23 Onverminderd het bepaalde in lid 20 van dit artikel mag één stuk Geregistreerde Bagage niet zwaarder zijn dan 32 kg.
- Overgewicht*
- 9.24 Het Vervoer van Geregistreerde Bagage dat een gewicht van 40 kg per Passagier overtreft, is onderworpen aan een van tijd tot tijd door TUI vast te stellen tarief per kilogram dat de Geregistreerde Bagage zwaarder is dan 40kg. Dit tarief dient uiterlijk bij het inchecken door de Passagier te worden voldaan. Indien dit niet gebeurt, is de Passagier slechts gerechtigd de reeds toegestane hoeveelheid Bagage in te checken. Meer informatie met betrekking tot dit tarief is verkrijgbaar via de website van TUI ([www.tui.nl](http://www.tui.nl)) of bij haar Bevoegde Agenten.

### *Bijzondere Bagage*

- 9.25 De artikelen 9.17 tot en met 9.23 zijn niet van toepassing op Bijzondere Bagage. Bijzondere Bagage wordt slechts vervoerd tegen betaling bij de incheckbalie van een van tijd tot tijd door TUI vast te stellen bedrag. Meer informatie over Bijzondere Bagage en de daarop van toepassing zijnde tarieven zijn verkrijgbaar via de website van TUI ([www.tui.nl](http://www.tui.nl)) of bij haar Bevoegde Agenten.

### *Aangifte van hogere waarde Bagage*

- 9.26 Geregistreerde Bagage zal geacht worden te zijn aanvaard zonder aangifte van hogere waarde. Echter door het invullen van een "speciale verklaring" kan een hogere waarde voor die Bagage worden aangegeven waarmee de aansprakelijkheidslimiet voor verlies, beschadiging of vertraging van Bagage wordt verhoogd. Vervoerder zal hiervoor aanvullende kosten in rekening brengen. Die kosten zijn gebaseerd op een tarief dat wordt bepaald door de extra vervoers- en verzekeringskosten voor de betrokken Bagage bovenop de desbetreffende kosten voor Bagage waarvan de waarde op of beneden het bedrag van de aansprakelijkheidsgrens wordt geraamd. Dit tarief wordt op verzoek aan de Passagier verstrekt.

### *Afhalen en afgeven van Bagage*

- 9.27 De Passagier is zelf verantwoordelijk voor het afhalen van zijn Bagage zodra het op de Plaats van Bestemming of de plaats van de Reisonderbreking beschikbaar is. Indien de Passagier de Bagage niet binnen een redelijke termijn ophaalt, heeft Vervoerder recht op een redelijke vergoeding van de opslagkosten.
- 9.28 Alleen de houder van het Claim Biljet, welke is afgegeven op het moment van registratie van de Bagage, is bevoegd de Bagage na afloop van de vlucht in ontvangst te nemen.

### *Dieren*

- 9.29 Het Vervoer van (blindengeleide)honden, katten en andere (huis)dieren is onderworpen aan de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Vervoerder en dient uiterlijk 48 voor het geplande moment van vertrek te worden aangemeld bij Vervoerder. Voor deze toestemming is in elk geval noodzakelijk dat het dier wordt aangeboden in een – naar oordeel – van Vervoerder adequate kooi (dit geldt niet voor blindengeleidehonden) en vergezeld gaat van geldige vaccinatie en gezondheidsdocumenten, inreisbewijzen en andere documenten welke vereist zijn voor het land van binnenkomst. Het dier dient tevens alle voor de reis en reisbestemming benodigde inenting te hebben. Vervoerder behoudt zich het recht voor om de wijze van vervoer te bepalen en het aantal dieren op een vlucht te beperken.
- 9.30 Indien Vervoer van een dier wordt toegestaan wordt het, samen met de kennel en voedsel, niet als deel van de vrij toegestane hoeveelheid Bagage beschouwd maar als Bijzondere Bagage. Artikel 9.25 is van toepassing.
- 9.31 Onverminderd hetgeen overigens in de voorgaande twee artikelen is bepaald, zullen dieren die getraind zijn om overheidsfunctionarissen, reddingsteams of Passagiers met Beperkte Mobiliteit bij te staan en deze functionarissen, teams of Passagiers ook begeleiden, samen met hun kennels en voedsel, vrij van een toeslag en als aanvulling op de vrij toegestane hoeveelheid Bagage vervoerd worden.
- 9.32 Acceptatie voor Vervoer van dieren geschiedt onder de voorwaarde dat de Passagier de volledige verantwoordelijkheid voor het dier en voor de aanwezigheid van noodzakelijke toestemmingsbewijzen en certificaten op zich neemt. Vervoerder is niet aansprakelijk voor letsel, neef, vertraging, ziekte of dood van het dier opgetreden tijdens de vlucht danwel indien het niet wordt toe- of doorgelaten in een land, staat of gebied, tenzij dit is veroorzaakt door Opzet of Bewuste Roekeloosheid van Vervoerder. Passagiers die met dergelijke dieren reizen, zijn gehouden

tot vergoeding van alle kosten en Schade voor Vervoerder als gevolg van een dergelijke situatie. Vervoerder is te allen tijde gerechtigd naar eigen oordeel aanvullende voorwaarden op te leggen.

## ARTIKEL 10: DIENSTREGELING, ANNULERING EN VERTRAGING VAN VLUCHTEN

### *Dienstregeling*

- 10.1 De vluchten en de vluchtschema's als omschreven in de Dienstregeling zijn niet bindend, hebben geen contractuele waarde en dienen uitsluitend als indicatie voor de Passagier ten aanzien van de mogelijke vluchten. De Dienstregeling kan worden gewijzigd na de datum van publicatie.
- 10.2 Het vluchtschema zal worden uitgegeven ten tijde van het maken van de Boeking en op het Ticket vermeld worden. Het aldus geplande vluchtschema kan echter gewijzigd worden na de uitgifte van het Ticket. De Passagier wordt hiervan door Vervoerder of zijn Bevoegde Agent op de hoogte gesteld. Desalniettemin heeft de Passagier de plicht om in de periode van 24 uur voorafgaand aan het vertrek op te letten, internet of bij een Bevoegde Agent na te gaan of de gegevens in het vluchtschema nog steeds actueel zijn.
- 10.3 Vervoerder is te allen tijde gerechtigd om een vlucht te doen uitvoeren door een andere Feitelijke Vervoerder en/of met een andere luchtvaartuig en/of vervoermiddel.
- 10.4 De Passagier is verantwoordelijk voor het aan Vervoerder ter beschikking stellen van zijn contactgegevens en/of contactadres via welke contact met hem kan worden opgenomen in geval van wijzigingen van het vluchtschema. De Passagier geeft toestemming de aan Vervoerder te beschikking gestelde contactgegevens en/of contactadres door te geven aan de Feitelijke Vervoerder ten behoeve van het doorgeven van operationele wijzigingen, waaronder vluchtwijzigingen.

### *Annulering, Rerouting, Vertraging*

- 10.5 Vervoerder zal naar redelijkheid maatregelen nemen om vertraging van het Vervoer van de Passagier en zijn/haar Bagage te voorkomen.
- 10.6 Op voorwaarde dat de DBC-Verordening van toepassing is, kan de Passagier ingeval van een vertraging van meer dan 5 uur ten opzichte van de vertrektijd vermeld op het Ticket, een restitutie vragen van (een gedeelte van) zijn Ticket prijs conform hetgeen is bepaald in artikel 6.1.c) onder iii) jo. artikel 8.1 onder a) van de DBC-Verordening. Tenzij anders bepaald in het Verdrag en/of het toepasselijke (Europese) recht en mits de Passagier beschikt over een vervoersovereenkomst (als gedefinieerd in het Verdrag) en een bevestigde Boeking, zal de Feitelijke Vervoerder:
- indien zij een vlucht annuleert, of;
  - indien de vlucht niet landt op de Plaats van Bestemming, of;
  - indien de Passagier geweigerd wordt door Vervoerder aan boord van een vlucht, zonder dat Vervoerder zich kan beroepen op een weigeringsgrond op basis van de Algemene Vervoersvoorwaarden dan wel het toepasselijke recht,
- naar keuze van de Passagier:
- a) de Passagier zonder toeslag vervoeren op de eerstvolgende vlucht van TUIfly met een beschikbare stoel en, indien van toepassing, de geldigheidsduur van het Ticket dienovereenkomstig verlengen, of;
  - b) de Passagier binnen een redelijk tijdsbestek via een andere route vervoeren naar de bestemming als vermeld op het Ticket, geheel of gedeeltelijk verzorgd met eigen vluchten of die van (een) andere vervoerder(s), of middels een ander vervoersmiddel waarmee de Passagier akkoord is gegaan. Indien het tarief en de toeslagen voor de nieuwe route lager zijn dan de gehele of gedeeltelijke restitutiewaarde van het Ticket zal het verschil aan de Passagier

- gerestitueerd worden, of;  
c) de prijs van het Ticket restitueren.
- 10.8 In de gevallen als genoemd in artikel 10.7 en behoudens anders bepaald in het Verdrag of in de DBC-Verordening (indien van toepassing op de vervoersovereenkomst tussen Vervoerder en Passagier), zijn de keuzes als genoemd in artikel 10.7 sub a), b) en c) de enige opties die de Feitelijke Vervoerder verplicht is aan te bieden aan de Passagier.

#### Tarmac Delay

- 10.9 De uitvoering van het Tarmac Delay Plan is de verantwoordelijkheid van de Feitelijke Vervoerder.

#### Instapweigering

- 10.10 Indien Vervoerder weigert de Passagier een stoel te verschaffen zonder dat Vervoerder zich terecht kan beroepen op een weigeringsgrond op basis van de Algemene Vervoersvoorwaarden dan wel het toepasselijke recht en ondanks het feit dat de Passagier in het bezit is van een bevestigde Boeking en een geldig Ticket en ingecheckt is binnen de gestelde tijdslimiet en voorwaarden, dient Feitelijke Vervoerder een genoegdoening toe te kennen ingevolge de DBC-Verordening, voor zover deze laatste van toepassing is.

#### Rechten van de Passagier

- 10.11 Afhankelijk van het geldende (Europese) recht, heeft een Passagier bepaalde rechten ingeval van instapweigering, annulering of vertraging. In de reisbescheiden en op haar website [www.tui.nl](http://www.tui.nl) verstrekt TUI hierover meer informatie aan de Passagier.

## ARTIKEL 11: AANVULLENDE DIENSTEN VAN VERVOERDER

- 11.1 Indien Vervoerder er in toestemt om naast het Vervoer van de Passagier tevens aanvullende diensten te leveren aan de Passagier, zoals stoelreservering, Comfortniveaus, toegang tot bijzondere wachtruimtes voor vertrek en personal entertainment en/of bijzondere maaltijden aan boord, is Vervoerder in verband met deze diensten aansprakelijk jegens de Passagier tot het bedrag dat de Passagier voor de aanvullende diensten aan Vervoerder heeft voldaan, voor zover Vervoerder nalatig is geweest bij het regelen of uitvoeren van deze diensten.
- 11.2 Vervoerder onderhoudt, exploiteert of verschaft in de regel geen transportdiensten tussen luchthavens of tussen luchthavens en stedelijke centra. Vervoerder is niet aansprakelijk voor transportdiensten uitgevoerd door derden die niet door Vervoerder hiertoe zijn ingeschakeld. In gevallen waar Vervoerder zelf voor Passagiers transportdiensten onderhoudt en exploiteert, of daarvoor derden inschakelt, zullen de Algemene Vervoersvoorwaarden op deze diensten van toepassing zijn. Aan de Passagier zullen voor het gebruik van deze diensten de toepasselijke toeslagen in rekening gebracht worden.
- 11.3 Eventuele maaltijden en dranken aan boord van het vliegtuig zijn doorgaans niet gratis. Vervoerder is gerechtigd daarvoor een vergoeding in rekening te brengen. Vervoerder zal in redelijkheid trachten zoveel mogelijk rekening te houden met speciale verzoeken met betrekking tot maaltijden en dranken, maar is niet aansprakelijk wanneer daar niet aan kan worden voldaan.
- 11.4 Vervoerder erkent dat sommige passagiers allergisch zijn voor noten. Vervoerder serveert geen producten op basis van noten. Desondanks kunnen er sporen van noten te vinden zijn in maaltijden en snacks. Vervoerder neemt geen speciale voorzorgen om notenvrije maaltijden en snacks te garanderen. Passagiers mogen eveneens noten mee aan boord brengen. Hieruit volgt dat Vervoerder geen volledig notenvrije omgeving kan garanderen op vluchten waarop de Passagier wordt vervoerd. Passagiers wordt aangeraden om (tijdens de reisvoorbereiding):
- na te gaan in hoeverre allergieën of andere

medische condities hun reis kunnen beïnvloeden, en;

- na te gaan of vliegzeilen de beste optie is in het kader van mogelijke allergische reacties, en;
- na te gaan of zij, in het licht van eventueel bestaande (noten)allergieën, kunnen reizen, en;
- allergiemedicatie mee aan boord te nemen.

## ARTIKEL 12: ADMINISTRatieve FORMALITEITEN

### Algemeen

- 12.1 De Passagier is zelf verantwoordelijk voor het in bezit hebben van alle vereiste reisdocumenten en de naleving van alle wetten, richtlijnen, verordeningen, opdrachten en reisvoorschriften van de landen waaruit, waarover en waarheen gevlogen wordt en van de instructies van Vervoerder die in verband hiermee worden gegeven. Hulp of informatie die een Bevoegde Agent of werknemer van Vervoerder, mondeling of schriftelijk, geeft aan een Passagier met betrekking tot de noodzakelijke documenten of visa, dan wel over bovenstaande wetten, richtlijnen, verordeningen, opdrachten en voorschriften wordt naar beste weten verstrekt. Vervoerder is echter niet aansprakelijk voor eventuele Schade die ontstaat door fouten die worden gemaakt bij het verstrekken van dergelijke hulp of informatie foutief verstrekt aan een Passagier, noch voor de gevolgen die voor de Passagier of derden ontstaan door het ontbreken van de vereiste documenten en visa of het niet voldoen aan bovenstaande wetten, richtlijnen, verordeningen, opdrachten, voorschriften, regels of instructies, behoudens in geval van Opzet of Bewuste Roekeloosheid van Vervoerder zelve.

### Reisdocumenten

- 12.2 Desgevraagd zal de Passagier ten behoeve van het vaststellen van iemands identiteit en adres aan Vervoerder of diens werknemers, agenten of vertegenwoordigers, alle in- en uitreisdocumenten, paspoort, rijbewijs, medische verklaringen en alle andere documenten tonen welke de wetten, regels, verordeningen, opdrachten of voorschriften van de betrokken landen vereisen. Desgevraagd zal de Passagier Vervoerder tevens toestemming verlenen om kopieën hiervan te maken of op andere wijze de in de betreffende documenten vervatte gegevens over te nemen.

### Weigering van toegang

- 12.3 De Passagier stemt erin toe het toepasselijke tarief aan Vervoerder te betalen indien Vervoerder, op last van de overheid, de Passagier dient terug te vervoeren naar zijn Plaats van Vertrek of elders omdat de Passagier de toegang tot een land wordt geweigerd, hetzij het land van doorreis, hetzij het land van bestemming. Vervoerder mag ter invordering van dat tarief de gelden gebruiken die aan Vervoerder voor ongebruikt Vervoer betaald zijn, of andere gelden van de Passagier waarover Vervoerder de beschikking heeft. Het tarief dat Vervoerder heeft ontvangen voor het Vervoer naar de plaats waar de Passagier de toegang is geweigerd of vanwaar uitzetting plaatsvindt, zal niet door Vervoerder gerestitueerd behoeven te worden. Om redenen van veiligheid en goede orde mag de gezagvoerder en/of de escorterende politiefunctaris de desbetreffende reisdocumenten van de Passagier in bewaring houden tijdens de vlucht naar zijn of haar Plaats van Vertrek of elders.

### Aansprakelijkheid Passagier voor boetes, hechteniskosten enz.

- 12.4 Indien Vervoerder verplicht wordt een geldboete of waarborg te betalen of aan te betalen, dan wel kosten maakt omdat de Passagier niet heeft voldaan aan de wetten, richtlijnen, verordeningen, opdrachten en reisvoorschriften van het land van vertrek, enig land waarover gevlogen wordt, enig land van doorreis of het land van bestemming of omdat de Passagier de vereiste documenten niet heeft getoond, dient de Passagier alle in dit

verband betaalde gelden en gemaakte onkosten aan Vervoerder te vergoeden. Vervoerder is gerechtigd voor dergelijke onkosten de gelden te gebruiken die aan Vervoerder voor ongebruikt Vervoer betaald zijn of andere gelden van de Passagier waarover Vervoerder de beschikking heeft, of mag het Vervoer weigeren indien de Passagier de door Vervoerder betaalde gelden en gemaakte onkosten niet vergoedt. Vervoerder zal op verzoek informatie verstrekken met betrekking tot overheids wetten, richtlijnen, verordeningen of vereisten waarvan het gevolg kan zijn dat Vervoerder bovenstaande betalingen verricht, maar accepteert geen aansprakelijkheid met betrekking tot eventuele fouten of onvolkomenheden in verstrekte informatie, behalve in het geval van Bewuste Roekeloosheid of Opzet van Vervoerder.

### Douanecontrole

- 12.5 Indien vereist, zal de Passagier aanwezig zijn bij controle door de douane of door andere overheidsfunctionarissen van zijn al dan niet vervoerde Geregistreerde en/of Niet-Geregistreerde Bagage en zal de Passagier alle gevraagde medewerking daarbij verlenen. Vervoerder is niet aansprakelijk jegens de Passagier voor door hem in verband daarmee te lijden of geleden verlies of Schade.

### Overheidsvoorschriften

- 12.6 Vervoerder is niet aansprakelijk voor door de Passagier geleden verlies of Schade indien deze het gevolg is van de weigering van Vervoerder de Passagier te vervoeren en Vervoerder van mening is of redelijkerwijs van mening mag zijn dat het Vervoer van de Passagier in strijd zou kunnen zijn met overheidsrichtlijnen, verordeningen, instructies, voorschriften of andere toepasselijke wetgeving, behoudens in geval van Opzet of Bewuste Roekeloosheid van Vervoerder.

### Persoonsgegevens

- 12.7 Voor zover het toepasselijke recht dit toestaat, machtigt de Passagier Vervoerder om alle persoonsgegevens te bewaren die aan Vervoerder of aan zijn Bevoegde Agent zijn verstrekt, voor het reserveren van het Vervoer, het verkrijgen van aanverwante diensten, het onderzoeken en voorkomen van bagage- en ticketfraude en het vereenvoudigen van immigratie- en aankomstvereisten, alsmede om deze persoonsgegevens aan overheidsautoriteiten te verstrekken. Voorts is Vervoerder bevoegd om deze gegevens voor bovengenoemde doeleinden door te geven aan zijn eigen vestigingen, zijn Bevoegde Agenten, andere vervoerders, leveranciers van aanverwante diensten of overheidsautoriteiten, in welk land zij ook gevestigd mogen zijn.

## ARTIKEL 13: AANSPRAKELIJKHEID

### Algemeen

- 13.1 De aansprakelijkheid van Vervoerder voor Vervoer verricht onder de Algemene Vervoersvoorwaarden is onderworpen aan de aansprakelijkheidsregels neergelegd in het Verdrag en de Aansprakelijkheidsverordening.
- 13.2 Voor zover de navolgende bepalingen niet strijdig zijn met de overige bepalingen in de Algemene Vervoersvoorwaarden, en ongeacht de toepasselijkheid van het Verdrag:
- a) is Vervoerder uitsluitend aansprakelijk voor Schade die zich voordoet tijdens Vervoer waarbij in het daarop betrekking hebbend Ticket het vak met de titel "Vervoerder", "Luchtvaartmaatschappij" of "Carrier" is voorzien van de aanduiding "OR", "TFL", "TUI" of "TUIfly", of indien het vluchtnummer dat is vermeld in het Ticket dat betrekking heeft op het Vervoer de code "OR" bevat. Indien Vervoerder een Ticket uitgeeft voor een vervoersdienst uitgevoerd door een andere vervoerder, of wanneer Vervoerder Bagage incheckt namens een andere vervoerder, handelt Vervoerder uitsluitend als agent voor

en namens genoemde andere vervoerder, tenzij het Ticket de in de eerste regel van dit sublid genoemde aanduidingen of code bevat;

- b) is Vervoerder uitsluitend aansprakelijk voor verhaalbare Schade voor aantoonbare verliezen en kosten;
- c) is Vervoerder niet aansprakelijk voor Schade voortvloeiend uit het naleven door Vervoerder van bepalingen van wetten of regelgeving (verordeningen, besluiten, voorschriften en instructies), noch voor Schade voortvloeiend uit het niet naleven daarvan door de Passagier;
- d) strekken deze Algemene Vervoersvoorwaarden en alle daarin gevatte uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid, ten gunste van en beperken zij de aansprakelijkheid van de hulppersonen en Bevoegde Agenten van Vervoerder, de ondergeschikten, vertegenwoordigers, het management en de aandeelhouder(s) van Vervoerder, en de eigenaar van de luchtvaartuigen die door Vervoerder gebruikt worden, evenals het personeel, werknemers en vertegenwoordigers van Vervoerder, genoemde eigenaar en agenten. Het totale bedrag verhaalbaar op de voornoemde personen zal het bedrag waartoe de aansprakelijkheid van Vervoerder is beperkt niet overschrijden;
- e) is Vervoerder geheel of gedeeltelijk ontheven van haar aansprakelijkheid, indien Vervoerder bewijst dat schuld of nalatigheid van de persoon die schadevergoeding vordert of van de persoon die hij vertegenwoordigt of aan wie hij zijn rechten ontleent, de Schade heeft veroorzaakt of daaraan heeft bijgedragen, voor zover die schuld of nalatigheid de Schade heeft veroorzaakt of daaraan heeft bijgedragen;
- f) kan, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, geen enkele bepaling in de Algemene Vervoersvoorwaarden enige uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid van Vervoerder, de eigenaar wiens luchtvaartuig door Vervoerder gebruikt wordt, Vervoerder's personeel, ondergeschikten, agenten of vertegenwoordigers krachtens het Verdrag of het toepasselijk recht terzijde stellen.

Het onderhavige lid is van toepassing op alle aansprakelijkheidsbepalingen in de Algemene Vervoersvoorwaarden, voor alle duidelijkheid met inbegrip van artikel 13.3 tot en met 13.7.

#### Lichamelijke letsel

- 13.3 Vervoerder is uitsluitend aansprakelijk voor Schade ontstaan in geval van overlijden of lichamelijke letsel van een Passagier indien het ongeval dat het overlijden of lichamelijke letsel veroorzaakte, heeft plaatsgehad aan boord van het luchtvaartuig of tijdens het aan of van boord gaan van het luchtvaartuig zoals bepaald in het Verdrag.
- 13.4 Vervoerder is niet aansprakelijk voor personenschade als ziekte, letsel, invaliditeit of overlijden, of een verergering van zulk een ziekte, letsel of invaliditeit, indien een Passagier vervoerd wordt wiens leeftijd of geestelijke of lichamelijke toestand zodanig is dat dit een bedreiging of risico voor hemzelf kan betekenen, mits dergelijke personenschade redelijkerwijs het gevolg is van zulk een toestand.
- 13.5 Voor zover Schade zoals bedoeld in artikel 13.3 113.100 SDR per Passagier niet overschrijft, zal Vervoerder haar aansprakelijkheid niet beperken of uitsluiten. Vervoerder behoudt in die gevallen echter het recht zich te beroepen op artikel 13.2 sub e). Vervoerder is niet aansprakelijk voor Schade zoals bedoeld in artikel 13.3 voor zover zulke Schade meer bedraagt dan 113.100 SDR per Passagier indien Vervoerder bewijst dat:
  - a) de Schade niet te wijten was aan schuld of nalatigheid van Vervoerder of van diens ondergeschikten of agenten, of;
  - b) de Schade uitsluitend te wijten is aan schuld of nalatigheid van de persoon die

schadevergoeding vordert of van de persoon die hij vertegenwoordigt of aan wie hij zijn rechten ontleent, of van een derde.

- 13.6 Vervoerder behoudt zich alle verhaals- en subrogatierechten jegens derden voor.
- 13.7 Ingeval van overlijden of lichamelijke letsel ten gevolge van een luchtvaartongeval zoals bepaald in het Verdrag en Artikel 5 van de Aansprakelijkheidsverordening, heeft de persoon die volgens het toepasselijke recht gerechtigd is om met betrekking tot die Passagier schadeloosstelling te ontvangen (verder aangeduid als "Begunstigde"), recht op een voorschot dat toereikend is om zijn/haar onmiddellijke economische noden te lenigen, welk voorschot evenredig zal zijn aan de geleden materiële Schade. Genoemd voorschot zal niet minder bedragen dan het equivalent van 16.000 SDR per Passagier ingeval van overlijden van deze Passagier. Krachtens het toepasselijke recht zal genoemd voorschot betaald worden binnen 15 Dagen nadat de identiteit van de Begunstigde is vastgesteld. Krachtens Artikel 5 van de Aansprakelijkheidsverordening en Artikel 28 van het Verdrag van Montreal van 28 mei 1999, houdt uitbetaling van genoemd voorschot geen erkenning van aansprakelijkheid in, en kan het voorschot in mindering worden gebracht op eventuele opvolgende bedragen die Vervoerder verschuldigd is of wordt. Genoemd voorschot kan niet worden teruggevorderd, behalve in gevallen waarin nadien bewezen wordt dat onrechtmatig handelen, onachtzaamheid, of nalatigheid van de persoon die het voorschot ontvangt of van de persoon wiens rechten worden uitgeoefend, de Schade heeft veroorzaakt of mede heeft veroorzaakt, of dat de persoon die het voorschot heeft ontvangen niet gerechtigd was om als Begunstigde te worden aangemerkt.

#### Schade als gevolg van Vertraging en Annulering

- 13.8 De aansprakelijkheid van Vervoerder met betrekking tot Schade veroorzaakt door vertragingen en/of annuleringen in het Vervoer van de Passagier is beperkt tot 4.694 SDR per Passagier.
- 13.9 De aansprakelijkheid van Vervoerder met betrekking tot Schade veroorzaakt door vertraging en/of annulering in het Vervoer van Bagage is beperkt tot 1.131 SDR per Passagier. Ten aanzien van deze limit is artikel 13.14 en 13.15 van toepassing.
- 13.10 Vervoerder is niet aansprakelijk voor Schade als gevolg van vertraging en/of annulering indien Vervoerder aantoonbaar dat hij en zijn ondergeschikten en agenten alle maatregelen hebben genomen die redelijkerwijs gevergd konden worden om de Schade te vermijden of dat het voor Vervoerder of zijn ondergeschikten en agenten redelijkerwijs onmogelijk was die maatregelen te nemen.

#### Schade aan Bagage

- 13.11 Overeenkomstig het Verdrag is Vervoerder aansprakelijk voor Schade veroorzaakt door verlies van of Schade aan Geregistreerde Bagage, mits de gebeurtenis die aan het verlies of de Schade ten grondslag lag, plaats had aan boord van het luchtvaartuig of gedurende de periode dat Vervoerder de Geregistreerde Bagage in bewaring had.

#### Uitsluiting van de aansprakelijkheid van Vervoerder

- 13.12 Vervoerder is niet aansprakelijk voor Schade aan Bagage wanneer genoemde Schade een gevolg is van de aard, een eigen gebrek, de kwaliteit of bederf van de Bagage. Wanneer Bagage of daarin vervatte eigendommen Schade berokkenen aan een andere persoon of diens zaken of aan Vervoerder, dient de Passagier Vervoerder en deze persoon voor alle als gevolg daarvan te lijden en geleden Schade, verliezen en kosten schadeloos te stellen.
- 13.13 Vervoerder is niet aansprakelijk anders dan zoals voorzien in artikel 13.14 en 13.15 terzake enige

Schade en/of verlies veroorzaakt aan waardevolle zaken of zaken die niet deugdelijk verpakt zijn.

- 13.14 Met betrekking tot Niet-Geregistreerde Bagage die toegestaan is aan boord is Vervoerder uitsluitend aansprakelijk ingeval van bewezen schuld van Vervoerder, diens ondergeschikten of agenten.

#### Hoogte van de te vergoeden Schade

- 13.15 De aansprakelijkheid van Vervoerder in geval van vernieling of verlies van of Schade aan Bagage is beperkt tot 1.131 SDR per Passagier. Indien een hogere waarde is aangegeven ingevolge artikel 9.26 van de Algemene Vervoersvoorwaarden, is de aansprakelijkheid van Vervoerder beperkt tot het bedrag van de aangegeven waarde, tenzij Vervoerder kan aantonen dat genoemde waarde hoger is dan het werkelijke belang van de Passagier ten tijde van levering.

#### Aansprakelijkheid van de Passagier

- 13.16 Indien Vervoerder Schade lijdt doordat de Passagier toerekenbaar niet voldaan heeft aan enig vereiste zoals verwoord in deze Algemene Vervoersvoorwaarden, zal de Passagier Vervoerder hiervoor schadeloos stellen.

## ARTIKEL 14: TERMIJNEN VOOR KLACHTEN EN RECHTSVORDERINGEN

### Meldingstermijn Claims voor Bagage

- 14.1 Ingeval van inontvangstneming van Geregistreerde Bagage door of namens de Passagier na afloop van een vlucht, zonder dat enige bemerking omtrent Schade wordt gemaakt, wordt de Bagage verondersteld in goede staat te zijn afgeleverd en geaccepteerd, behoudens voor zover de Passagier bewijs van het getuigenis levert. Ingeval van vermissing van Bagage dient melding gemaakt te worden aan Vervoerder zodra de vlucht aankomt. Later ingediende meldingen zijn niet-ontvankelijk, worden niet vergoed en worden niet in behandeling genomen. Op straffe van niet-ontvankelijkheid moet een zaak die mist uit de Bagage zo spoedig mogelijk na constatering aan Vervoerder gemeld worden.
  - 14.2 In geval van Schade aan of vertraging of vernietiging van Bagage dient de Passagier zo spoedig mogelijk schriftelijk een klacht in te dienen bij Vervoerder en, indien het Verdrag van Warschau van toepassing is, in ieder geval uiterlijk binnen de respectievelijke termijnen van drie (3) Dagen (ingeval van Schade of vernietiging) en veertien (14) Dagen (ingeval van vertraging) gerekend vanaf de datum waarop de Bagage aan de Passagier beschikbaar is gesteld, of had moeten worden gesteld. Indien het Verdrag (met uitzondering van het Verdrag van Warschau) of de Aansprakelijkheidsverordening van toepassing is, bedragen deze termijnen zeven (7) respectievelijk eenentwintig (21) Dagen. Wanneer een klacht niet binnen de in dit artikel gestelde termijn is ingediend, zijn alle rechtsvorderingen jegens Vervoerder vervallen, nietig en niet-ontvankelijk.
- Vervaltermijn voor indienen vorderingen*
- 14.3 Alle rechtsvorderingen moeten op straffe van verval worden ingediend binnen twee jaar gerekend vanaf de datum van aankomst op de bestemming, of gerekend vanaf de datum dat het luchtvaartuig had moeten aankomen of vanaf de datum waarop het Vervoer is geëindigd. De wijze van berekening van de vervaltermijn wordt bepaald door het toepasselijke recht van het gerecht waar de zaak aanhangig is gemaakt.
  - 14.4 Alle meldingen, vorderingen of rechtsvorderingen zoals genoemd in dit artikel 14 dienen schriftelijk ingediend te worden, binnen de daartoe gestelde termijnen.
- Alternatieve geschillenbeslechting*
- 14.5 Wanneer er met de Contractuele Vervoerder geen oplossing voor een klacht is gevonden, kan de Passagier een erkende neutrale partij laten oordelen over zijn geschil. Zo hoeft hij niet naar de rechter te stappen. De Europese Commissie heeft hiervoor een online geschillenbeslechting



platform opgezet: de Passagier kan zijn geschil op een alternatieve manier laten beslechten door zijn klacht op dit platform ([www.to.tui.nl/ODRplatform](http://www.to.tui.nl/ODRplatform)) aan te melden. Voorwaarde is wel dat hij en de Contractuele Vervoerder overeenstemming bereiken over de (nationale) instantie die voor deze geschillenbeslechting wordt benaderd.

## ARTIKEL 15: WIJZIGINGEN EN TERZIJDESTELLING

Geen enkele Bevoegde Agent, hulppersoon, werknemer of vertegenwoordiger van Vervoerder heeft de bevoegdheid om enige bepaling van de Algemene Vervoersvoorwaarden te wijzigen, af te zwakken of terzijde te stellen.

## ARTIKEL 16: PAKKETREISVERVOER

16.1 In geval van Pakketreisvervoer wordt TUIfly aangemerkt als de Feitelijke Vervoerder en zijn de

bepalingen van dit artikel van toepassing.

16.2 Pakketreisvervoer is mede onderworpen aan de (algemene) voorwaarden van de betreffende Pakketreisovereenkomst. De Algemene Vervoersvoorwaarden maken integraal onderdeel uit van die Pakketreis en de toepasselijkheid daarvan is door de Reisorganisator als derdenbeding bedongen mede ten behoeve van TUIfly. Dit derdenbeding wordt bij deze door TUIfly aanvaard.

16.3 De volgende artikelen van de Algemene Vervoersvoorwaarden zijn niet van toepassing op Pakketreisvervoer:

- Artikel 3.1 tot en met 3.6, artikel 3.8 tot en met 3.11;
- Artikel 4.1 tot en met 4.3, artikel 4.5;
- de eerste en laatste zin van artikel 11.2.

16.4 Tickets voor Pakketreisvervoer zijn niet geldig en

de Vervoerder is niet gehouden de Passagier te vervoeren, zolang de Passagier de volledige reissom voor de Pakketreis, met inbegrip van eventuele belastingen, heffingen, toeslagen, verhogingen en dergelijke, niet heeft betaald aan TUI. Tickets voor Pakketreisvervoer zijn slechts te annuleren, te wijzigen, te restitueren en over te dragen indien en voor zover dat in de Pakketreisovereenkomst is overeengekomen.

16.5 Tickets voor Pakketreisvervoer zijn uitsluitend geldig voor Vervoer op de dagen die aangegeven zijn in de Vluchtcoupons van het Ticket voor Pakketreisvervoer of op het door TUI of de Feitelijke Vervoerder uitgegeven Elektronisch Ticket. Op het Ticket voor Pakketreisvervoer kunnen andere voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

Rijswijk, 6 mei 2016