

---

## NECKERMANN REISVOORWAARDEN

### 1. ALGEMEEN

- 1.1. Neckermann is een handels- en merknaam voor (pakket)reizen die wordt geëxploiteerd door Thomas Cook Nederland B.V. (KvK 33127166)
- 1.2. Wanneer u een autovakantie, wintersportvakantie en/of stedentrip boekt, wordt uw reisovereenkomst overgedragen aan en uitgevoerd door onze internationale organisatie Thomas Cook International AG te Zwitserland (TCI). TCI is aangesloten bij ANVR, SGR en Calamiteitenfonds. Met het aangaan van een reisovereenkomst met Thomas Cook Nederland B.V., stemt u in met overdracht van uw reisovereenkomst aan TCI. Thomas Cook Nederland B.V. blijft aansprakelijk voor de nakoming door TCI.
- 1.3. De navolgende bepalingen zijn door Neckermann zelf vastgesteld. Hierover heeft geen overleg plaatsgevonden tussen ANVR en Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. Behoudens de in de voorwaarden zelf toegestane afwijkingen kunnen deze eigen bepalingen geen afbreuk doen aan de ANVR-Consumentenvoorwaarden en zijn uitsluitend bedoeld om de positie van de consument verder te versterken.

### 2. DEFINITIES

Hieronder leest u de betekenis van begrippen die veel voorkomen in deze Neckermann Reisvoorwaarden.

- 2.1. **Autovakantie:** Een eigen vervoer reis die in onze reisbrochures en op Onze Website is gepubliceerd als autovakantie.
- 2.2. **Baby:** een kind jonger dan twee jaar, tenzij anders vermeld.
- 2.3. **Bemiddelde Diensten:**
  - a. een accommodatie binnen Europa waarbij u het vervoer van en naar deze accommodatie zelf regelt, zonder onze bemoeienis; en
  - b. een extra dienst of product die u voorafgaand aan uw vertrek of tijdens uw verblijf bijboekt; en
  - c. een product, dienst of activiteit die u op uw vakantiebestemming boekt.
- 2.4. **Boeking:** het aangaan van een reisovereenkomst tussen u en ons.
- 2.5. **Customer Contact Center:** het klantcontact centrum van Neckermann, dat op Werkdagen telefonisch te bereiken is op 023- 5135 556 (vanuit België: 070 750 245 (€ 0,70 per minuut)).
- 2.6. **Dienstverlener:** de partij die Neckermann gebruikt voor de uitvoering van een Pakketreis, zoals een luchtvaartmaatschappij of hotel.
- 2.7. **Flexreis:** Een reis waarbij zelf losse onderdelen van de reis worden samen gesteld door de klant (hotel, vlucht en optioneel transfer).
- 2.8. **Kind:** een kind van twee jaar of ouder, tenzij anders vermeld.
- 2.9. **Ons/wij of Neckermann:** Thomas Cook Nederland B.V. en Thomas Cook International AG in deze handelend onder de merknaam Neckermann.
- 2.10. **Onze Website:** <https://www.neckermann.nl>
- 2.11. **Pakketreis:** Een door ons van te voren georganiseerde reis waarbij de reis tenminste 2 van de volgende diensten bevat: vervoer, verblijf en een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst.
- 2.12. **Reisproduct:** alle producten die aangeboden worden op Onze Website en in Onze brochures, te weten: Pakketreizen, Verre reizen, Flexreizen, Autovakanties, Wintersport, Stedentrips en Vliegtickets.
- 2.13. **Stedentrip:** Een reis die in onze reisbrochures en op Onze Website is gepubliceerd als stedentrip en waarbij het doel van de reis vooral is het bezoeken en verblijven in een stad.
- 2.14. **Verre Reis:** Een Pakketreis die in onze reisbrochures en op Onze Website is gepubliceerd als verre reis.
- 2.15. **Vliegtickets:** Losse vliegtickets die op Onze Website worden gepubliceerd als vliegtickets.
- 2.16. **Werkdagen:** de dagen maandag t/m zaterdag, uitgezonderd officieel erkende feestdagen in Nederland.
- 2.17. **Wintersport:** Een reis die in onze reisbrochures en op Onze Website is gepubliceerd als wintersportreis.

### 3. TOEPASSELIJKE ALGEMENE VOORWAARDEN

#### 3.1. Pakketreizen

Op alle Neckermann Pakketreizen zijn zowel deze Neckermann Reisvoorwaarden van toepassing als de ANVR Reizigersvoorwaarden (zie: [www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf](http://www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf))

#### 3.2. Neckermann Flexreizen

Op alle Neckermann Flexreizen zijn zowel deze Neckermann Reisvoorwaarden, als de ANVR Reizigersvoorwaarden (zie: [www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf](http://www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf) en de ANVR vervoersvoorwaarden (zie: <https://www.anvr.nl/vervoersvoorwaarden>) van toepassing.

#### 3.3. Bemiddelde Diensten

Als u een Bemiddelde Dienst boekt dan zijn deze Neckermann Reisvoorwaarden niet van toepassing. In plaats daarvan zijn de ANVR-Boekingsvoorwaarden van toepassing (zie: [www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf](http://www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf)) Daarnaast zijn de algemene voorwaarden van de uitvoerder van de Bemiddelde Diensten van toepassing. U kunt deze terugvinden op Onze Website <https://www.neckermann-vakantieservice.nl/>. In geval van Bemiddelde Diensten is Neckermann niet verantwoordelijk voor de uitvoering van de betreffende dienst. Neckermann bemiddelt slechts tussen u en de partij die de Bemiddelde Diensten voor u uitvoert. Neckermann selecteert onze partners met de grootst mogelijke zorgvuldigheid, maar de verantwoordelijkheid voor de uitvoering, kwaliteit en betrouwbaarheid van de Bemiddelde Dienst.

### 4. REISAANBOD

#### 4.1. Ons Reisaanbod

Ons reisaanbod bestaat uit aanbiedingen van Reisproducten aan de consument, mits aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- a. de inhoud van het Reisproduct wordt beschreven, waarbij meer dan alleen de naam van het Reisproduct wordt omschreven;
- b. de prijs van het Reisproduct wordt vermeld;
- c. de aanbieding is openbaar gemaakt in onze brochures, op Onze Website of door een van onze reisagenten.

#### 4.2. Onder Reisaanbod vallen niet:

- a. aanbiedingen die duidelijk dienst doen als reclameboodschappen;
- b. reviews en beoordelingen van klanten op Onze Website en informatie, reviews en beoordelingen op websites en in publicaties van derden (zoals Tripadvisor en Zoover). Zij zijn opgesteld door derden en zijn een weergave van hun mening; niet die van ons. Wij zijn dan ook niet aansprakelijk voor onjuiste informatie die daar wordt verstrekt.

#### 4.3. Geldigheid van het Reisaanbod

Met het publiceren van het Reisaanbod komen alle informatie en gegevens uit eerdere gedrukte publicaties te vervallen. Onze brochures en eventueel daarbij behorende prijswijzers worden maar één of twee keer per seizoen gedrukt. Daardoor kan het voorkomen dat de informatie die daarin is opgenomen niet meer geheel actueel is op het moment dat u de reisbrochure of prijswijzer raadpleegt. De informatie die door een reisagent of ons Customer Contact Center aan u wordt doorgegeven of op Onze Website is te vinden, gaat boven de informatie in reisbrochures en prijswijzers. Net zoals bij veel andere producten en diensten, wijzigen de prijzen van onze reizen zeer regelmatig. Soms wel meerdere keren per dag. Als de prijs voor een Reisproduct daalt nadat u die reis geboekt heeft, kunt u daaraan geen rechten ontleen.

#### 4.4. Verblifskortingen

Kortingscodes zoals 14=7 en 4=3 wijzen op korting als: betaal voor 7 dagen en krijg 14 dagen c.q. betaal voor 3 dagen en krijg 4 dagen. Deze kortingscodes hebben alleen betrekking op de accommodatieprijs. Zij zijn niet van toepassing op vervoer, maaltijden, autohuur of andere extra's die u mogelijk bijboekt, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Ook gelden ten aanzien van verblifskortingen de volgende voorwaarden:

- a. De aanbiedingen gelden uitsluitend voor de genoemde aankomstdata en bijbehorende verblijfsduur.

- b. Bij aanbiedingen die gelden voor een specifieke periode, moet het verblijf geheel binnen deze periode vallen.
- c. De kortingen gelden zolang er plaats is en zijn gebaseerd op de basisverzorging, tenzij anders is vermeld. De uiteindelijke reissom die u betaalt voor uw Reisproduct staat op Onze Website in de zogenoemde 'kassabon' die u ziet als u alle relevante gegevens heeft ingevuld. Bij boekingen die via ons Customer Contact Center verlopen, kan de medewerk(st)er u de uiteindelijke prijs mededelen.

#### 4.5. **Kinderprijzen**

Neckermann heeft bij meerdere accommodaties speciale kinderprijzen. Deze kinderprijzen verschillen per accommodatie en gelden vaak bij minimaal 2 volbetalenden per kamertype, bij bepaalde leeftijden, bij bepaalde kamertypes en bij een van te voren bepaald 'vast' aantal kinderen. Er wordt geen vroegboekorting gegeven op de kinderprijzen. De hoogte van de kinderprijzen kunt u raadplegen op Onze Website of navragen bij ons Customer Contact Center. Als er geen kinderprijs bij de door u gekozen accommodatie vermeld staat, betalen kinderen de volwassenenprijs. De hoofdboeker dient de juiste geboortedata van de deelnemers op te geven. Leidt onjuiste informatie tot een te hoge kinderkorting, dan belast Neckermann of de hotelier de juiste kosten alsnog door.

#### 4.6. **Groepsboekingen**

Groepsboekingen zijn boekingen van meer dan 15 personen. Op groepsboekingen zijn alle Neckermann Reisvoorwaarden van toepassing met uitzondering van de totstandkoming van de reisovereenkomst via de website zoals beschreven in artikel 5.1. Groepsboekingen kunnen gemaakt worden via ons Customer Contact Center zoals beschreven in artikel 5.2. Het is tevens mogelijk om het formulier 'Offerte Aanvraag Groepsboeking' op onze website in te vullen. U ontvangt van ons per email een vrijblijvende offerte en kunt naar aanleiding hiervan de groepsboeking maken via ons Customer Contact Center.

#### 4.7. **Aanvraag**

Het kan zijn dat de door u gewenste kamer niet meer beschikbaar is. Als u deze kamer toch wilt boeken, dan informeren wij bij de accommodatie of dit mogelijk is. Dit noemen wij het boeken van een reis 'op aanvraag'. Let er op dat u in dat geval al direct een reisovereenkomst met ons aangaat. De boeking is bindend, tenzij de aanvraag door de accommodatie niet gehonoreerd wordt. In dat geval kunt u de boeking kosteloos annuleren en/of wijzigen.

#### 4.8. **Preferenties en andere verzoeken**

U kunt bij het uitzoeken van uw reis speciale wensen hebben. Deze noemen wij ook wel preferenties. Denk aan uitzicht op zee, kinderstoeltjes, rustig gelegen, enz. Wij geven deze preferenties door aan de Dienstverlener(s). Preferenties kunnen, ook na boeking, nooit door ons worden gegarandeerd. Voor het boeken van preferenties brengen wij geen extra kosten in rekening, het gaat immers om een voorkeur welke Wij niet kunnen garanderen.

#### 4.9. **Medische essenties**

Het kan zijn dat u medische eisen/behoefte heeft. Deze noemen wij ook wel medische essenties. Denk daarbij aan een accommodatie die met een rolstoel toegankelijk is. Als u uw medische essentie bij boeking aan ons laat weten, gaan wij informeren bij de Dienstverlener(s) of zij de medische essentie kunnen garanderen. Let er op dat u in dat geval al direct een reisovereenkomst met ons aangaat. Alleen als één of meer Dienstverleners de medische essentie niet kunnen garanderen, komt er geen reisovereenkomst tot stand. U krijgt dan de eventueel door u betaalde reissom en de hieronder genoemde kosten terug. Als u een Boeking met een medische essentie maakt, gaat u akkoord met de in het Reisaanbod/de offerte genoemde bijkomende kosten. Medische essenties worden door ons gegarandeerd. De administratiekosten voor een medische essentie bedragen € 33,00. Het kan zijn dat u op uw bestemming nog een toeslag moet betalen voor medische essenties, hierover informeren wij u van tevoren voor zover bij ons bekend.

### 5. **TOTSTANDKOMING REISOVEREENKOMST**

#### 5.1. **Via onze Website**

Door het maken van een boeking via onze Website komt een reisovereenkomst tot stand als de volgende stappen zijn doorlopen:

- a. U maakt uw boekingsgegevens definitief;
- b. U gaat akkoord met de Neckermann Reisvoorwaarden en/of andere van toepassing zijnde voorwaarden; en
- c. Op uw beeldscherm verschijnt een melding dat de boeking is gemaakt waarbij het "Neckermann reserveringsnummer" behorende bij de specifieke reisovereenkomst wordt getoond.

#### 5.2. **Via ons Customer Contact Center**

Door het maken van een boeking via ons Contact Center komt een reisovereenkomst tot stand als de volgende stappen zijn doorlopen:

- a. U geeft uw boekingsgegevens door aan onze Customer Contact Center medewerker;
- b. U geeft toestemming voor het vastleggen van de boeking in ons boekingsstelsel en gaat daarmee akkoord met de Neckermann Reisvoorwaarden en/of andere van toepassing zijnde voorwaarden.
- c. Wij bevestigen uw Reisovereenkomst per e-mail (zie ook art. 5.3)

#### 5.3. **Bevestiging van de Reisovereenkomst per e-mail**

Kort na het maken van een boeking zoals hiervoor omschreven, ontvangt u een bevestiging van de reisovereenkomst en de geboekte (pakket)reis per e-mail op het door u opgegeven e-mailadres. De elektronische bevestiging wordt geacht u te hebben bereikt wanneer deze er kennis van heeft kunnen nemen dan wel wanneer u redelijkerwijs geacht kan worden er kennis van te hebben kunnen nemen.

- 5.4. Neckermann heeft het recht het aangaan van een Reisovereenkomst te weigeren zonder verplichting daartoe nadere redenen te geven.
- 5.5. Degene die met Neckermann op bovengenoemde wijze een reisovereenkomst overeenkomt, is (ook) voor andere deelnemers van de geboekte (pakket)reis, verantwoordelijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de juistheid van de opgegeven persoonsgegevens van alle deelnemers, betaling van de gehele reissom en

alle overige verplichtingen die uit de reisovereenkomst voortvloeien. Indien er minderjarigen zijn onder de overige deelnemers van de geboekte (pakket) reis, dan dient door de hoofdboeker bij navraag te kunnen worden aangetoond dat de ouders of voogden van deze minderjarigen toestemming hebben verleend voor het deelnemen aan de geboekte (pakket)reis.

## 6. **HERROEPINGSRECHT/WIJZIGEN/ANNULEREN**

- 6.1. Neckermann wijst u erop dat boekingen die u via onze Website maakt en de daaruit voortvloeiende Reisovereenkomst(en) definitief zijn. Een zogenaamde "afkoelingsperiode" van 14 dagen zoals vermeld in artikel 6:230 o lid 1 van het Burgerlijk Wetboek, is niet van toepassing op boekingen c.q. reisovereenkomsten die zien op levering van (pakket)reizen die via Neckermann geboekt worden c.q. tot stand komen. Bedoelde afkoelingsperiode geldt echter wel ten aanzien van, via onze Website geboekte, niet reisgerelateerde producten zoals bijvoorbeeld reisverzekeringen.
- 6.2. In aanvulling op het herroepingsrecht zoals bepaald in artikel 1.3 ANVR-Consumentenvoorwaarden geldt het volgende:
  - a. Reizen die geboekt zijn met een vertrek binnen 6 weken zijn definitief. Deze kunnen niet worden gewijzigd of geannuleerd. Het definitieve karakter van deze boekingen staat vermeld bij het aanbod van de Reisproducten.
  - b. Indien u een boeking heeft gemaakt met vertrek buiten 6 weken, dan is het mogelijk om uw reis kosteloos te wijzigen of annuleren binnen 5 werkdagen (met uitzondering van lijndienst vluchten die direct definitief zijn). U dient hiervoor telefonisch contact op te nemen met ons Customer Contact Center.
  - c. De mogelijkheid om kosteloos te annuleren of te wijzigen geldt niet voor Neckermann Flexreizen en niet voor los bijgeboekte vluchten, treinreizen en/ of busreizen.
- 6.3. **Gratis omboeken**  
Als aanvulling op de bovenstaande regeling m.b.t. het wijzigen van uw boeking heeft

Neckermann de actie 'Gratis Omboeken'.  
Gratis Omboeken betekent dat een vakantie onder bepaalde voorwaarden, zonder opgaaf van reden, kosteloos tot 4 weken voor vertrek kan worden omgeboekt naar een andere vakantie. De volledige voorwaarden van Gratis omboeken kunt u terugvinden op Onze Website.

## 7. INDEPLAATSSTELLING

- 7.1. In het geval dat u niet kiest voor annulering, maar voor indeplaatsstelling, is artikel 8.1 van de ANVR Consumentenvoorwaarden van toepassing.

## 8. BETALINGEN

### 8.1. Aanbetaling

- a. Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 15% van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan.
- b. In geval van eigen-vervoerreizen naar hotels bedraagt de aanbetaling 20 % van de reissom.
- c. In geval van eigen-vervoerreizen naar wooneenheden zoals bungalows, appartementen, stacaravans, campingstaanplaatsen bedraagt de aanbetaling 30 % van de reissom.
- d. In geval van Flex-reizen bedraagt de aanbetaling 100% van de lijndienstvlucht en 15% van de accommodatie.
- e. Organisatoren van cruises, lijndienstreizen, rondreizen, avontuurlijke reizen buiten Europa en Middellandse Zeelanden kunnen afwijken van de aanbetaling, zoals hiervoor vermeld onder a t/m d. Zij maken dat vooraf duidelijk aan u kenbaar.
- f. Aanbetalingen op de reissom, dienen binnen de aan u bekend gemaakte termijn(en), en in ieder geval voor uw vertrek, te zijn ontvangen door Neckermann.

### 8.2. Restant Betaling

- a. Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken vóór de vertrekdag in het bezit zijn van Neckermann.
- b. Indien de overeenkomst binnen zes weken vóór de dag van vertrek tot stand komt moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

### 8.3. Betalingen in termijnen

- a. Betalingen in termijnen is enkel mogelijk als u kiest voor betaling met Creditcard en in geval de vertrekdatum niet binnen zes weken ligt.
- b. Vanwege technische redenen kunnen betalingen via iDeal niet in termijnen betaald worden. Als u ervoor kiest om de reissom te betalen via iDeal, stemt u er expliciet mee in dat de reissom in zijn geheel betaald wordt in plaats van in termijnen. Afwijkende betalingsvoorwaarden kunnen gelden in het geval van speciale acties.

## 9. ANNULERINGSKOSTEN

### 9.1. Standaard annuleringskosten

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, kan Neckermann u naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten in rekening brengen:

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

### 9.2. Afwijkende annuleringskosten

- a. Voor eigen-vervoerreizen naar wooneenheden zoals bungalows, appartementen, stacaravans en campingstaanplaatsen, zijn naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- 
- b. bij annulering tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbeting;
  - c. bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 60% van de reissom;
  - d. bij annulering vanaf de 28ste kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
  - e. bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.
- 9.3. Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen.
- 9.4. Indien het vervoer per lijndienst of per trein wordt uitgevoerd of bijzondere diensten worden aangeboden zoals camperhuur, huur van motorboten of zeiljachten, autohuur, bezoek aan nationale parken incl. "pretparken" of bezoek aan culturele- of sportevenementen, kunnen voor dat vervoer c.q. die bijzondere diensten afwijkende annuleringsbepalingen gelden. Deze worden vooraf aan de Reiziger kenbaar gemaakt.
- 9.5. **Annuleringskosten Stedentrips**  
In afwijking van artikel 9.1 en 9.2 van deze Reisvoorwaarden gelden voor Neckermann Stedentrips de volgende annuleringskosten:
- a. bij annulering tot de 2de kalenderdag vóór de vertrekdag: geen annuleringskosten;
  - b. bij annulering vanaf de 2de kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
  - c. bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.
- Bovenstaande annuleringskosten zijn enkel van toepassing op de accommodatie. Voor vervoer en extra's brengt Neckermann u de voor deze diensten van toepassing zijnde annuleringskosten in rekening zoals bepaald in artikel 9.3 en 9.4 van deze Reisvoorwaarden.
- 9.6. **Deelannulering**
- a. Indien een Reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een overeenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.
- b. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet Neckermann aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie.
  - c. Voor de sub b. bedoelde reiziger(s) wordt de reissom gewijzigd conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels (zoals hiervoor onder 'Aanbetaling en Betaling' vermeld) gelden.
  - d. Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringsgeld verschuldigd.
  - e. Het totaalbedrag van annuleringsgeld en gewijzigde reissom zal de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissom in mindering gebracht.
- 9.7. **Geen kosten bij dekkingsbeperking of uitkeringsvatbare situatie**  
Reizen naar een gebied waarvoor een door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds vastgestelde dekkingsbeperking dan wel uitkeringsvatbare situatie geldt, kunnen door de Reiziger vanaf 30 kalenderdagen voor vertrek kosteloos worden geannuleerd of, indien mogelijk en gewenst, omgeboekt.
- 9.8. **Buiten kantooruren**  
Annuleringen buiten kantooruren (9.00u tot 17.00u) op doordeweekse dagen worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende doordeweekse dag.
- 10. REISINFORMATIE EN –DOCUMENTATIE**
- Informatie op Onze Website**
- 10.1. Onze Website bevat informatie om u te helpen bij het kiezen van Reisproducten. De informatie heeft een voorlichtend en informatief karakter en is mede bedoeld om uw verwachtingen in het juiste perspectief te brengen. Het is verstandig de informatie goed door te lezen.

---

10.2. Onze Website bevat algemene informatie en specifieke informatie met betrekking tot door Ons aangeboden Reisproducten. De specifieke informatie bevat foto's en beschrijvingen van bestemmingen en accommodaties behorend bij de Reisproducten. Foto's en beschrijvingen van bestemmingen en accommodatie op Onze Website zijn zo accuraat mogelijk en zijn bestemd om u een goed beeld te geven van het ter plaatse gebodene. Het kan echter voorkomen dat Uw specifieke bestemming of accommodatie niet is afgebeeld. De specifieke informatie over bestemmingen en accommodaties maakt conform de ANVR voorwaarden mede deel uit van de overeenkomst, doch ter zake gelden de volgende bepalingen.

- a. Indien faciliteiten bij een accommodatie zijn beschreven, kan Neckermann niet garanderen dat al deze faciliteiten te allen tijde geopend of beschikbaar zijn, tenzij Neckermann hiertoe een uitdrukkelijke garantie aan u heeft gegeven. De juistheid van vermelde prijzen van dergelijke faciliteiten kan eveneens niet worden gegarandeerd, tenzij de prijs onderdeel is van de reissom en/of Neckermann u een uitdrukkelijke garantie heeft gegeven.
- b. Wanneer u een vakantie online boekt op Onze Website, doet u dat op basis van de informatie die u op het moment van boeken op deze website wordt getoond. De informatie op de website kan in enkele gevallen afwijken van de informatie die in een reisbrochure van Neckermann is opgenomen. Over het algemeen is dan de informatie in de brochure niet correct en is de informatie op onze website van een recentere datum en daarmee wel juist. Bij online boeken via Onze Website, is de op de website getoonde informatie leidend. Dit wil zeggen dat Neckermann ervan uitgaat dat u kennis heeft kunnen nemen van de informatie op de Website en u zich niet kunt beroepen op afwijkende informatie in de brochure.
- c. Foto's en beschrijvingen die bij bestemmingen en accommodaties op de website zijn opgenomen, zijn ingedeeld in

niveaus. Per accommodatie is een zgn. overzichtspagina opgenomen met daarop een aantal rubrieken (bijv. algemeen/ligging, zwembad/strand, kamers/appartement). De informatie op de overzichtspagina van een accommodatie stemt doorgaans overeen met de informatie die is opgenomen in onze brochures en reisgidsen, voor de juistheid en zorgvuldigheid daarvan staat Neckermann in jegens U. De informatie die een niveau dieper per rubriek is opgenomen, alsmede de informatie die in pop-up's wordt getoond, kan Neckermann niet garanderen. Aan de Informatie op rubrieksniveau en in zgn. pop up's kunnen geen rechten worden ontleend.

10.3. Neckermann besteedt de uiterste zorg aan Onze Website en de betrouwbaarheid en actualiteit van de daarin opgenomen gegevens. Ook bij alle zorgvuldigheid kunnen onjuistheden en onvolledigheden echter niet worden voorkomen. Neckermann is niet aansprakelijk voor kennelijke fouten of onjuistheden. Uiteraard zal Neckermann, zodra Neckermann een fout of onjuistheid bemerkt, deze verbeteren.

10.4. Onze Website bevat hyperlinks naar andere websites. Indien deze websites worden beheerd door Neckermann, dan is dit aangegeven. Alle overige websites waarnaar kan worden doorgelinkt zijn eigendom van en/of worden beheerd door derden waarover Neckermann geen controle heeft. Neckermann is derhalve niet verantwoordelijk voor en aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid ter zake van de juistheid, volledigheid en tijdigheid van (de inhoud van) deze websites, noch voor de beschikbaarheid daarvan, noch voor het feit of de informatie die door of via deze websites ter beschikking is gesteld legaal kan worden gebruikt. De informatie op websites van derden waarnaar kan worden doorgelinkt maakt geen deel uit van de door Neckermann ter beschikking gestelde informatie voor het boeken van een Reisproduct van Neckermann. De informatie op websites van derden waarnaar kan worden doorgelinkt, is dan ook geen onderdeel van enige overeenkomst tussen U en Neckermann.



## **11. BAGAGE**

11.1. Neckermann maakt gebruik van verschillende luchtvaartmaatschappijen bij het uitvoeren van haar reizen. Elke luchtvaartmaatschappij heeft eigen regels voor het gratis of tegen betaling meenemen van hand- en ruimbagage. Meer informatie hierover vindt u op onze klantenservice pagina:

<https://neckermann.nl/nl/klantenservice.aspx>.

## **12. TRANSFER**

12.1. Bij Flexreizen zijn de transfers bij geen enkele bestemming inbegrepen. De transfers zijn voor de meeste bestemmingen optioneel bij te boeken.

12.2. Voor Wintersport, Autovakantie en Stedentrips geldt ook dat de transfers niet zijn inbegrepen. Deze zijn bij een aantal Stedentrips optioneel bij te boeken.

## **13. VERZEKERINGEN**

### **13.1 Verzekeringen Algemeen**

Wij raden u aan een goede reis- en annuleringsverzekering af te sluiten. Uw eigen specifieke situatie (zoals uw bestemming en de daar te ondernemen activiteiten e.d.) bepaalt de noodzaak of wenselijkheid van het afsluiten van één of meer van dergelijke verzekeringen. Ons Contact Center kan u hierover adviseren.

### **13.2 Tussenpersoon**

Als u een reis- en/of annuleringsverzekering via ons afsluit, treden wij slechts op als bemiddelaar tussen u en de verzekeringsmaatschappij. De verzekeringsovereenkomst komt dus tot stand tussen u en die verzekeringsmaatschappij. Wij worden daar bij geen partij en zijn dus ook niet aansprakelijk voor de onjuiste uitvoering van die overeenkomst. Claims onder de verzekeringspolis dienen bij de verzekeraar te worden ingediend.

## **14. AANSPRAKELIJKHEID REIZIGER**

14.1. U bent "te gast" in uw accommodatie en in alle vervoermiddelen die worden gebruikt bij de uitvoering van de reisovereenkomst en behoort zich dan ook als een 'goed huisvader' te gedragen. U bent aansprakelijk voor alle schade die u toebrengt aan eigendommen van derden (denk aan medereizigers,

luchtvaartmaatschappijen, accommodatieverschaffers etc.). Hetzelfde geldt voor kosten die deze derden moeten maken als gevolg van uw handelen of nalaten. Als u of personen waar u verantwoordelijk voor bent:

a) zich zodanig gedragen dat daardoor schade ontstaat of dreigt te ontstaan;

b) zich niet aan de huisregels van de Dienstverlener houden;

c) derden hinderen in het genot van hun reis, of;

d) anderszins overlast veroorzaken;

dan behouden zowel Wij als de Dienstverleners zich het recht voor u de toegang tot uw accommodatie of het vervoermiddel te ontzeggen, u daaruit te (laten) verwijderen en/of de schade op u te verhalen. Bovendien kunnen wij in dat geval de met u gesloten reisovereenkomst opzeggen wegens gewichtige omstandigheden. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor het handelen of nalaten van andere gasten.

## **15. ZORGVULDIGE VOORBEREIDING VOORKOMT TELEURSTELLING**

15.1. Een groot deel van de op Onze website aangeboden Reisproducten worden niet door Neckermann zelf uitgevoerd, maar door derden zoals vervoerders en hoteliers. Voor de goede uitvoering van Reisproducten is Neckermann mede afhankelijk van deze derden. En ondanks een zorgvuldige keuze kan er altijd wat misgaan. Dat is niet alleen afhankelijk van mensen, maar ook van lokale omstandigheden, bijvoorbeeld de weersomstandigheden. Het is van groot belang dat u met de juiste verwachtingen op vakantie gaat. Belangrijk is ook dat u zich goed voorbereidt door u te verdiepen in cultuur en gewoonten van het land. U zult daardoor meer genieten van uw verblijf in die andere omgeving met andere mensen, maar ook een beter begrip hebben voor een wat andere dienstverlening dan u in Nederland gewend bent.

## **16. INTELLECTUELE EIGENDOM**

16.1. Onze website alsmede de inhoud van de website is het intellectuele eigendom van Neckermann. Gedeelten van de Website mogen worden gereproduceerd (in hard copy, elektronisch of in enige andere vorm) voor persoonlijk, niet-



commercieel gebruik. Voor alle andere gevallen van reproductie en/of distributie, ongeacht het gebruikte medium en/of voor gebruik voor commerciële doeleinden is de schriftelijke toestemming van Neckermann vereist.

- 16.2. Indien u enig deel van de website download of anderszins vermenigvuldigt voor toegestane doeleinden, dient u alle daarop aangebrachte vermeldingen van auteursrecht of enig ander intellectueel eigendomsrecht en andere vermeldingen van de bron op de kopie(en) over te nemen.
- 16.3. Neckermann en Neckermann Reizen zijn merken van Thomas Cook Nederland B.V.. Het gebruik van deze merken is niet toegestaan zonder de schriftelijke toestemming van Thomas Cook Nederland B.V.

## 17. KLACHTEN

- 17.1. Mocht u klachten hebben, dan proberen wij altijd eerst samen met u tot een oplossing te komen. Als u een klacht heeft voordat u op vakantie gaat, kunt u contact opnemen met ons Customer Contact Center. Als u een klacht heeft wanneer u op de bestemming bent, kunt u 24/7 contact opnemen;
- per telefoon op 0031 207176895
  - per sms ons op 0044 7537416150
  - per WhatsApp op 0034 639 683 652
  - per email op [ConnectedNL@Thomascook.com](mailto:ConnectedNL@Thomascook.com)
- Vermeld hierbij steeds uw reserveringsnummer. Mocht uw klacht onverhoopt dan nog niet naar tevredenheid zijn opgelost, dient u de klacht direct te melden bij onze reisleiding ter plaatse. Laat u hierbij ook een zogeheten klachtenrapport opstellen door de reisleiding. Als dit niet mogelijk is, de reisleiding niet aanwezig of bereikbaar is, of als er geen bevredigende oplossing wordt geboden, dan dient u direct telefonisch contact op te nemen met onze organisatie in Nederland op het telefoonnummer 023-5135533. Dit telefoonnummer is 24/7 bereikbaar. Als u na terugkomst (nog steeds) niet tevreden bent over hoe uw reis is verlopen, dan kunt u een klacht of suggestie indienen bij onze afdeling Customer Service. Dit dient schriftelijk te gebeuren, bij voorkeur per email, op

[customerservice@thomascook.nl](mailto:customerservice@thomascook.nl) binnen 2 maanden na terugkomst. Wanneer de klacht niet gemeld is op de bestemming volgens de stappen hierboven genoemd, zullen wij uw klacht niet in behandeling nemen. Dit is in overeenstemming met artikel 12 van de ANVR-Consumentenvoorwaarden.

- 17.2. Komen wij er samen onverhoopt niet uit, dan kunt u terecht bij de onafhankelijke Geschillencommissie Reizen ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)) of bij het Europees ODR Platform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>). De Geschillencommissie Reizen doet uitspraken over onenigheden die zijn ontstaan tussen consument en ANVR-onderneming.

## 18. DIVERSEN

### 18.1. Veranderingen Website/Reisaanbod

Neckermann behoudt zich het recht voor zonder voorafgaande notificatie veranderingen aan te brengen op haar Website dan wel op haar aanbod van Reisproducten.

### 18.2. Elektronische communicatie en bewijs

Voor misverstaan, verminkingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van gegevens en berichten ten gevolge van het gebruik van Internet of enig ander communicatiemiddel in het verkeer tussen u en Neckermann (dan wel door u ingeschakelde derden), is Neckermann niet aansprakelijk, tenzij en voor zover sprake mocht zijn van opzet of grove schuld aan de zijde van Neckermann.

De administratie van Neckermann geldt als volledig bewijs van het bestaan, de inhoud en de uitvoering van de overeenkomst tussen u en Neckermann in een eventuele gerechtelijke procedure, tot op tegenbewijs door de partij, die zich beroept op het feit dat het bewijs niet betrouwbaar is.

### 18.3. Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

Voor het uitvoeren van uw Reisovereenkomst hebben wij de beschikking over uw persoonsgegevens die u aan Ons heeft opgegeven. Verwerking van uw persoonsgegevens doen wij in overeenstemming met ons Privacy beleid, zoals gepubliceerd op Onze Website. Deze verwerking is bij de Autoriteit Persoonsgegevens geregistreerd onder nummer 1056171. U kunt deze registratie

inzien op de website:

[www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

#### 18.4. Toepasselijk recht

Op deze Voorwaarden en alle overeenkomsten tussen u en Neckermann is Nederlands recht van toepassing.

#### 18.5. ANVR Consumentenvoorwaarden



Neckermann is aangesloten bij de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen (ANVR). De toepasselijkheid van de ANVR-

Consumentenvoorwaarden staat in artikel 3 van deze Neckermann Reisvoorwaarden. U kunt de ANVR Riezigersvoorwaarden lezen op:

[www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf](http://www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf).

#### 18.6. Stichting Garantiefonds Reisgelden



Neckermann is aangesloten bij de Stichting Garantiefonds Reizen. Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling vallen de op deze site aangeboden pakketreizen vallen daarom onder de Garantieregeling van de Stichting Garantiefonds Reizen. De SGR-garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is zijn vooruitbetaalde reisgeld terug te krijgen als de wederpartij door financieel onvermogen de overeengekomen tegenprestatie niet kan nakomen. Voor zover de overeenkomst mede het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt zorg gedragen voor de terugreis. Meer informatie vindt u op de website [www.sgr.nl](http://www.sgr.nl).

#### 18.7. Calamiteitenfonds



Neckermann is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. Binnen de grenzen van de garantieregeling van het Calamiteitenfonds vallen de op Onze Website aangeboden pakketreizen, chartervluchten, ander vervoer en accommodaties onder de garantie van het Calamiteitenfonds. Deze garantie houdt in dat u als consument die deelneemt aan een door ons georganiseerde reis:

- a. (een deel van) uw reissom terugkrijgt indien Neckermann de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig kunnen uitvoeren;

- b. de noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt, indien Neckermann als gevolg van een calamiteit de reis moeten aanpassen of indien Neckermann u vervroegd moeten repatriëren.

Onder calamiteit wordt verstaan een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis. Meer informatie vindt u op de website [www.calamiteitenfonds.nl](http://www.calamiteitenfonds.nl).