



EMIRATES

VERVOERSVOORWAARDEN VOOR PASSAGIERS EN BAGAGE

**(Opmerking: Als u in de VS bent gevestigd, zijn andere vervoersvoorwaarden van toepassing:
zie www.emirates.com/us/english)**

Gepubliceerd: 10 mei 2012

INLEIDING

Wanneer Emirates u een ticket heeft verstrekt, heeft u een vervoerscontract met Emirates. Dit contract geeft u het recht op een vlucht of serie vluchten onder de voorwaarden die worden beheerst door:

- de voorwaarden van het ticketcontract;
- onderhavige vervoersvoorwaarden;
- toepasselijke tarieven; en
- onze voorschriften.

INHOUDSOPGAVE

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ARTIKEL 1 — DE BETEKENIS VAN BIJZONDERE BEGRIPPEN IN DEZE VOORWAARDEN | 5 |
| ARTIKEL 2 - WANNEER DEZE VOORWAARDEN VAN TOEPASSING ZIJN | 8 |
| 2.1 Algemeen | 8 |
| 2.2 Gedeelde codes | 8 |
| 2.3 Toepasselijk recht | 8 |
| 2.4 Voorwaarden prevaleren boven de voorschriften | 8 |
| 2.5 De Engelstalige tekst is doorslaggevend | 9 |
| ARTIKEL 3 - TICKETS | 9 |
| 3.1 Algemeen | 9 |
| 3.2 Geldigheidsduur | 9 |
| 3.3 Geen gebruikmaking van de ticket | 10 |
| 3.4 Volgorde waarin de vluchtcoupon wordt gebruikt | 11 |
| 3.5 Vervanging van de ticket | 12 |
| 3.6 Onze naam en adres op de tickets | 13 |
| ARTIKEL 4 - LUCHTVAARTTARIEVEN, BELASTINGEN, KOSTEN, LASTEN EN TOESLAGEN ALS GEVOLG VAN UITZONDERLIJKE OMSTANDIGHEDEN | 13 |
| 4.1 Luchtvaarttarieven | 13 |
| 4.2 Belastingen, kosten en lasten | 13 |
| 4.3 Toeslagen voortvloeiend uit uitzonderlijke omstandigheden | 14 |
| 4.4 Valuta | 14 |
| ARTIKEL 5 - RESERVERINGEN | 14 |
| 5.1 Eisen met betrekking tot reserveringen | 14 |
| 5.2 Eis met betrekking tot de betaling van het luchtvaarttarief | 15 |
| 5.3 Persoonsgegevens | 15 |
| 5.4 Stoelen en plaatsing | 16 |
| 5.5 Vliegtuig | 16 |
| 5.6 Herbevestiging van reserveringen | 17 |
| 5.7 Annulering van toekomstige reserveringen | 17 |
| ARTIKEL 6 - INCHECKEN EN BOARDING | 18 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ARTIKEL 7 - WEIGERING VAN EN BEPERKING OP VERVOER | 18 |
| 7.1 Ons recht vervoer te weigeren | 18 |
| 7.2 Terugbetaling van kosten | 20 |
| 7.3 Conditie om te vliegen | 21 |
| 7.4 Vervoer van zwangere passagiers en zuigelingen | 22 |
| 7.5 Speciale ondersteuning | 22 |
| 7.6 De terugbetaling door de passagier van medische kosten | 23 |
| 7.7 Vervoer van kinderen zonder begeleiding | 23 |
| 7.8 Dienstverlening aan boord | 24 |
| 7.9 Gronddienstverlening | 24 |
| 7.10 Aanvullende buspendeldiensten | 24 |
| ARTIKEL 8 - BAGAGE | 25 |
| 8.1 Gratis toegestane volume bagage | 25 |
| 8.2 Extra bagage | 25 |
| 8.3 Voorwerpen die u niet in uw bagage mag vervoeren | 25 |
| 8.4 Vuurwapens en gevaarlijke voorwerpen | 27 |
| 8.5 Recht vervoer te weigeren | 27 |
| 8.6 Recht op onderzoek, screening en röntgenstralen | 28 |
| 8.7 Ingecheckte bagage | 28 |
| 8.8 Niet-ingecheckte bagage | 29 |
| 8.9 Ophalen en afgifte van ingecheckte bagage | 29 |
| 8.10 Dieren | 30 |
| ARTIKEL 9 - PROGRAMMA'S, VERTRAGINGEN, ANNULERING VAN VLUCHTEN, ONTZEGGING TOT BOARDING | 30 |
| 9.1 Programma's | 30 |
| 9.2 Oplossingen in geval van annulering, nieuwe reisschema's en vertraging | 31 |
| 9.3 Ontzegging tot boarding | 32 |
| ARTIKEL 10 - TERUGBETALINGEN | 32 |
| 10.2 Onvrijwillige terugbetalingen | 33 |
| 10.3 Vrijwillige terugbetalingen | 34 |
| 10.5 Recht om terugbetaling te weigeren | 34 |
| 10.6 Valuta | 35 |
| 10.7 Wie betaalt de ticket terug | 35 |
| 10.8 Beperking van uw rechten | 35 |
| ARTIKEL 11 - GEDRAG AAN BOORD VAN VLIEGTUIGEN | 35 |
| 11.1 Algemeen | 35 |
| 11.2 Alcohol aan boord | 36 |
| 11.3 Rookbeleid | 36 |
| 11.4 Plichtsverzuim | 36 |
| ARTIKEL 12 - DIENSTVERLENING DOOR DERDEN | 36 |
| ARTIKEL 13 - REISDOCUMENTEN, DOUANE EN VEILIGHEIDSINSPECTIES | 37 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 13.1 | Algemeen | 37 |
| 13.2 | Toegangsverbod | 37 |
| 13.3 | Passagiers zijn verantwoordelijk voor boetes, kosten voor inhechtenisneming en andere lasten | 38 |
| 13.4 | Teruggave van in beslag genomen reisdocumenten | 38 |
| 13.5 | Douane-inspectie | 38 |
| 13.6 | Veiligheidsinspectie | 38 |
| ARTIKEL 14 - OPEENVOLGENDE LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJEN | | 38 |
| ARTIKEL 15 - AANSPRAKELIJKHEID VOOR SCHADE | | 38 |
| 15.1 | Toepasselijke regels | 39 |
| 15.2 | Reikwijdte van de aansprakelijkheid | 39 |
| 15.3 | Algemene beperkingen | 39 |
| 15.4 | Overlijden of verwonding van passagiers | 40 |
| 15.5 | Bagage | 41 |
| 15.6 | Vertraging in het passagiersvervoer | 42 |
| 15.7 | Kennisgeving aan internationale passagiers met betrekking tot beperkte aansprakelijkheid | 43 |
| ARTIKEL 16 - DEADLINES VOOR BAGAGECLAIMS, VERWERKING VAN BAGAGECLAIMS EN DE DEADLINES VOOR ALLE RECHTSHANDELINGEN VERBAND HOUDEND MET SCHADE | | 44 |
| 16.1 | Deadline voor bagageclaims | 44 |
| 16.2 | Verwerking van bagageclaims | 44 |
| 16.3 | Deadlines voor alle rechtshandelingen verband houdend met schade | 45 |
| ARTIKEL 17 - ONZE VOORSCHRIFTEN | | 45 |
| ARTIKEL 18 — INTERPRETATIE | | 45 |

ARTIKEL 1 — DE BETEKENIS VAN BIJZONDERE BEGRIPPEN IN DEZE VOORWAARDEN

“Wij”, “ons” of “onze” staat voor Emirates.

“U”, “uw” of “uzelf” staat voor alle personen (volwassene, kind of zuigeling) in het bezit van een vliegticket, met uitzondering van bemanningsleden. Zie ook de definitie van “Passagier”.

“Artikel” staat voor een artikel in deze vervoersvoorwaarden.

“Bagage” staat voor uw persoonlijke bezittingen die u tijdens het vervoer meeneemt. Tenzij anders vermeld, bestaat deze uit zowel ingecheckte bagage als niet-ingecheckte bagage.

“Bagagelabel” is een document dat wij u verstrekt hebben om uw ingecheckte bagage te identificeren.

“Bagageticket” is het gedeelte van uw vliegticket dat betrekking heeft op het vervoer van uw ingecheckte bagage.

“Bancair verkooptarief” staat voor het tarief waartegen een bank in het kader van overboekingen via bancaire kanalen (d.w.z. anders dan transacties in bankbiljetten, travellercheques en gelijkaardige bankinstrumenten) een bepaald valutabedrag verkoopt tegen een of meerdere eenheden in de nationale valuta van het land waarin de wisselkoerstransactie plaatsvindt.

“Codenaam van de luchtvaartmaatschappij” staat voor de twee of drie letters die individuele luchtvaartmaatschappijen aanduiden op/in vliegtickets, tijdschema’s, reserveringssystemen en elders.

“Combinatieticket” staat voor een ticket wij of onze erkende agent hebben/heeft uitgegeven en die samen één vervoerscontract vormen.

“Coupon” staat voor een document met het opschrift “Vluchtcoupon” of “Passagierscoupon” dat wij of onze erkende agent als onderdeel van uw ticket hebben/heeft uitgegeven.

“Dag” betekent elke willekeurige dag van de zevendaagse week. Voor de berekening om vast te stellen of u een vereist advies heeft opgevolgd, wordt de dag waarop de kennisgeving is verzonden, niet meegeteld. Om vast te stellen of een ticket geldig is, wordt de dag waarop de ticket is uitgegeven of de dag waarop de eerste vlucht plaatsvond, niet meegeteld.

“E-ticket” staat voor de elektronische invoer in onze reserveringsdatabase waarin uw gereserveerde vlucht wordt geregistreerd en waarvoor wij of onze erkende agent een zogenoemd reisschema/ontvangstbewijs behorend bij de e-ticket hebben/heeft uitgegeven.

“E-ticket reisschema/ontvangstbewijs” staat voor een aldus aangeduide ticket of een ticket met het opschrift “Reisschema/ontvangstbewijs passagier” of “Ontvangstbewijs/reisschema”, dat door ons of onze erkende agent is uitgegeven en naar u is toegestuurd per e-mail, fax, post, koerier of persoonlijk aan u is overhandigd.

“Erkende agent” betekent een verkoopagent voor passagiers (mogelijk bij een andere luchtvaartmaatschappij) die wij hebben benoemd om ons te vertegenwoordigen bij de verkoop van het vervoer op onze dienstverlening.

“IATA” staat voor International Air Transport Association [Internationale Vereniging van het Luchtvervoer].

“ICAO” staat voor International Civil Aviation Organisation [Internationale Burgerluchtvaartorganisatie].

De **“incheckdeadline”** staat voor de uiterste termijn waarbinnen u de incheckprocedure moet voltooien en een boardingkaart moet verkrijgen.

“Ingecheckte bagage” staat voor de bagage die wij tijdens het vervoer in het vliegtuig in bewaring hebben genomen en waarvoor wij een bagageticket, een bagagelabel of beide hebben verstrekt.

“Montreal Convention” staat voor het Verdrag van Montreal voor de Eenwording van Bepaalde Regels met betrekking tot het Internationaal Luchttransport, dat in Montreal werd ondertekend op 28 mei 1999.

“Naaste familieleden” houdt in uw echtgenoot, uw kinderen (inclusief adoptiekinderen), uw ouders, uw broers en zusters, uw grootouders, uw kleinkinderen, uw schoonouders, uw zwagers en schoonzusters en uw stiefzonen en stiefdochters.

“Niet-ingecheckte bagage” staat voor uw bagage anders dan uw ingecheckte bagage, die u meeneemt in aan boord van het vliegtuig.

“Overmacht” betekent ongebruikelijke en onvoorziene omstandigheden waarover u geen controle heeft en de gevolgen daarvan die niet door uw redelijke inspanningen konden worden voorkomen.

“Passagier” staat voor alle personen (volwassene, kind of zuigeling) in het bezit van een ticket die recht hebben op vervoer in een vliegtuig. Raadpleeg ook de definitie voor “u”, “uw”, “uzelf”.

“Passagierscoupon” en **“passagiersontvangstbewijs”** staan voor een aldus aangeduid document, door ons of onze erkende agent uitgegeven als onderdeel van uw ticket.

“Schade” heeft betrekking op overlijden, verwonding of enig ander lichamelijk letsel van een passagier ten gevolge van een ongeval aan boord van een vliegtuig of tijdens het in- of uitstappen. Het begrip duidt ook op aangetoonde schade in geval van totale of gedeeltelijke vernietiging of volledig of gedeeltelijk verlies of beschadiging van bagage tijdens het luchttransport. Bovendien heeft het begrip ook betrekking op schade als gevolg van vertraging van passagiers of bagage tijdens het luchttransport.

“SDR” duidt op Special Drawing Right [bijzondere trekkingsrechten], de samengestelde valuta-eenheid, zijnde een valutamandje bestaande uit euro, Japanse yen, pond sterling en Amerikaanse dollar, dat als officiële wisselkoerseenheden wordt gebruikt door het Internationale Monetaire Fonds.

“**Tarief**” staat voor de tarieven van het vervoer, kosten en daarmee verbonden vervoersvoorwaarden en ticketbeperkingen (gepubliceerd of anderszins toegankelijk), die, waar vereist, ingediend zijn bij een relevant overheidsorgaan.

“**Tegenwaarde in nationale valuta**” duidt op het gelijkwaardige bedrag in de nationale valuta van het land waarin de vergoeding betaald of de beoordeling gemaakt moet worden.

“**Ticket**” staat voor het document aangeduid als “Passagiersticket en bagageticket” dat door ons of onze erkende agent is uitgegeven samen met alle bijbehorende coupons of, in voorkomend geval, in de vorm van een e-ticket.

“**Tussenstop**” duidt op elke locatie op uw vliegticket of aangegeven in uw tijdschema als een geplande stop (ongeacht de duur) tussen de eerste vertreklocatie en de uiteindelijke eindbestemming op uw vliegticket.

“**USD**” staat voor de Amerikaanse dollar.

“**Vervoersvoorwaarden**” staat voor onderhavige vervoersvoorwaarden.

“**Vluchtcoupon**” staat voor een aldus aangeduid document, uitgegeven door ons of onze erkende agent als onderdeel van uw ticket met vermelding van de plaatsen van vertrek en bestemming waartussen u mag vliegen, of, voor een elektronische invoer in onze reserveringsdatabase waarin uw reservering van een bijzondere vlucht is geregistreerd.

“**Voorschriften**” heeft betrekking op bepaalde vervoersaspecten voor passagiers en hun bagage die nader worden omschreven in of waarnaar verwezen wordt in artikel 17.

“**VS**” betekent de Verenigde Staten van Amerika.

“**Warsaw Convention [Verdrag van Warschau]**” staat voor alle onderstaande internationale rechtsmiddelen die van toepassing zijn op uw vervoer:

- het Verdrag voor de Eenwording van Bepaalde Regels met betrekking tot Internationaal Luchttransport, ondertekend in Warschau op 12 oktober 1929;
- het Verdrag van Warschau na amendering in Den Haag op 28 september 1955;
- het Verdrag van Warschau na amendering door het Aanvullend Protocol nr. 1 van Montreal (1975);
- het Verdrag van Warschau na amendering in Den Haag en door het Aanvullend Protocol nr. 2 van Montreal (1975);
- het Verdrag van Warschau na amendering in Den Haag en na amendering door het Aanvullend Protocol nr. 4 van Montreal (1975);
- het aanvullend Guadalajara Verdrag (1961).

“**Website**” staat voor onze website op het adres www.emirates.com

ARTIKEL 2 - WANNEER DEZE VOORWAARDEN VAN TOEPASSING ZIJN

2.1 Algemeen

2.1.1. Deze vervoersvoorwaarden zijn onderdeel van uw met ons afgesloten vervoerscontract en zijn uitsluitend van toepassing op ons vervoersaanbod aan u of op het vervoer waarop de codenaam van de luchtvaartmaatschappij is vermeld in het vervoersveld van de ticket voor die vlucht, tenzij anders vermeld in artikel 2.3. Als u in de VS bent gevestigd, zijn andere vervoersvoorwaarden van toepassing: raadpleeg www.emirates.com/us/english).

2.1.2. Door bij ons een vlucht te reserveren en/of in te checken voor een vlucht, wordt u geacht zelf en voor rekening van derden waarop de reservering betrekking heeft met deze vervoersvoorwaarden te hebben ingestemd.

2.1.3. Deze vervoersvoorwaarden kunnen weliswaar in uw voordeel worden gewijzigd, onder voorbehoud echter van een uitdrukkelijk, schriftelijk document ondertekend door een van onze managers.

2.2 Gedeelde codes

In het kader van onze dienstverlening hebben wij afspraken gemaakt met andere luchtvaartmaatschappijen die gedeelde codes worden genoemd. Dit betekent dat zelfs wanneer u bij ons reserveert en een ticket bezit met de codenaam van de luchtvaartmaatschappij "EK" voor een of meerdere vluchten, een derde luchtvaartmaatschappij de vlucht kan uitvoeren. Indien deze afspraken betrekking hebben op uw vlucht, zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

2.2.1. wij verstrekken u de naam van de andere luchtvaartmaatschappij op het moment waarop u bij ons reserveert, of wanneer u reserveert via een erkende agent zullen wij onze uiterste best doen om ervoor te zorgen dat de erkende agent u deze informatie verstrekt; en

2.2.2. op vluchten met gedeelde codes uitgevoerd door een andere luchtvaartmaatschappij zijn onderhavige vervoersvoorwaarden van toepassing, met uitzondering van de vervoersvoorwaarden van de luchtvaartmaatschappij die het vervoer verzorgt die van toepassing zullen zijn op alle operationele en procedurele aspecten van de vlucht, die onder meer tot gevolg hebben dat de bepalingen met betrekking tot de goedkeuring van de bagage, het inchecken en de boarding, de weigering en de beperking van het vervoer, het gedrag aan boord van het vliegtuig, en programma's, vertragingen en de annulering van vluchten kunnen afwijken van onderhavige vervoersvoorwaarden.

2.3 Toepasselijk recht

Wanneer deze vervoersvoorwaarden inconsistent zijn met tarieven of wetten die van toepassing zijn op het vervoerscontract, zullen laatstgenoemde tarieven of wetten van toepassing zijn. Indien een van deze vervoersvoorwaarden op enigerlei wijze ongeldig wordt, blijven de overige voorwaarden van toepassing.

2.4 Voorwaarden prevaleren boven de voorschriften

Indien deze vervoersvoorwaarden inconsistent zijn met een van onze voorschriften, worden deze vervoersvoorwaarden toegepast. Wanneer een gedeelte van onze voorschriften op deze manier ongeldig wordt, blijven de overige voorschriften van kracht.

2.5 De Engelstalige tekst is doorslaggevend

Deze vervoersvoorwaarden worden gereproduceerd in verschillende talen. Wanneer er, om welke reden dan ook, sprake is van inconsistentie tussen de Engelse en de niet-Engelse tekst, is de Engelse tekst van toepassing, tenzij de toepasselijke lokale wetgeving anders vereist. De Engelse tekst is voor inzage beschikbaar op onze website.

ARTIKEL 3 - TICKETS

3.1 Algemeen

3.1.1 Wij vervoeren uitsluitend personen met een geldige ticket (dat wil zeggen de vluchtcoupon voor die vlucht, ongebruikte vluchtcoupons op de ticket gereserveerd voor latere vluchten, en de passagierscoupon), op voorwaarde dat elke passagier als persoon vermeld is op de ticket en hij of zij een geldig paspoort overlegt dat, in geval van een e-ticket, een serienummer dient te bevatten dat overeenstemt met het nummer vermeld op het e-ticket reisschema/ontvangstbewijs.

3.1.2 In het geval van een e-ticket, moet u uw e-ticket reisschema/ontvangstbewijs of het passagiersontvangstbewijs meenemen naar de luchthaven omdat dit mogelijk aan ons en het immigratie- en veiligheidspersoneel van de luchthaven moet worden overgelegd.

3.1.3 U heeft geen recht op een vlucht wanneer de overgelegde vliegticket is beschadigd of wanneer hiermee is geknoeid, of wanneer het anderszins door ons of onze erkende agent is gewijzigd. Voor vervanging van een verloren of beschadigde ticket raadpleeg artikel 3.5.

3.1.4 Ten behoeve van de toepassing van het Verdrag van Warschau en het Verdrag van Montreal wordt een e-ticket reisschema/ontvangstbewijs geacht dienst te doen als passagiersticket en bagageticket/vervoersdocument.

3.1.5 U kunt uw ticket niet aan derden overdragen. Zie artikel 3.3 voor situaties waarin geen gebruik wordt gemaakt van uw ticket.

3.1.6 Sommige tickets worden tegen speciale tarieven verkocht die mogelijk geheel of gedeeltelijk niet worden terugbetaald. Het kan zijn dat u wilt natrekken of u correct verzekerd bent voor het geval u niet van deze vliegticket gebruik kunt maken.

3.1.7 De ticket is en blijft te allen tijde ons eigendom nadat het door ons of onze erkende agent is uitgegeven. Indien de ticket is uitgegeven door of op naam van een andere luchtvaartmaatschappij, is en blijft de ticket eigendom van die luchtvaartmaatschappij.

3.2 Geldigheidsduur

3.2.1 Tenzij anders vermeld op de ticket, in onderhavige vervoersvoorwaarden of de van toepassing zijnde tarieven, is een ticket geldig gedurende:

3.2.1 (a) één jaar vanaf de datum van uitgifte, indien het volledig ongebruikt is; of

3.2.1 (b) één jaar vanaf de eerste vluchtdatum op de ticket, maar uitsluitend indien uw eerste vlucht valt binnen het eerste jaar na de datum waarop de ticket is uitgegeven.

3.2.2 Indien u binnen de geldigheidsduur van de tickets verhinderd bent te vliegen omdat wij een reservering niet tijdig konden bevestigen op het moment van uw verzoek, kunnen wij de geldigheidsduur van de ticket verlengen of u vrijwillig terugbetalen op grond van artikel 10.3, afhankelijk van de (eventuele) aan de tickets verbonden beperkingen. Met uitzondering van deze situatie, kunnen wij tegenover u niet aansprakelijk worden gesteld voor om enig verlies of enige onkosten, om welke reden dan ook.

3.2.3 Indien een persoon met wie u uw reis begonnen bent tijdens een van onze vluchten overlijdt, passen wij uw vliegticket aan, door ofwel af te zien van alle beperkingen die rusten op de tickets wanneer u gedurende een minimale periode dient te verblijven op een tussenstop, ofwel de geldigheidsduur van uw ticket te verlengen.

3.2.4 Als een van uw naaste familieleden overlijdt nadat u de vlucht bent begonnen, wijzigen wij uw ticket door af te zien van alle beperkingen die rusten op de tickets indien u gedurende een minimale periode op een tussenstop dient te verblijven, of door de geldigheidsduur van uw ticket te verlengen met maximaal 45 dagen na de datum van overlijden. Een dergelijke wijziging wordt niet aangebracht zolang wij niet in het bezit zijn van een geldige overlijdensakte of een ander, naar ons inzicht bevredigend bewijs.

3.3 Geen gebruikmaking van de ticket

3.3.1 Indien u voor de aanvang van uw reis en zonder gebruik te hebben gemaakt van een van de ticketonderdelen door overmacht verhinderd bent te vliegen en de prijs van uw ticket geheel of gedeeltelijk niet terugbetaald kan worden, kennen wij u een tegoed toe voor het niet terugbetaalbare gedeelte van het luchtvaarttarief, zodat u dit tegoed kunt gebruiken voor de aankoop van een vliegticket voor uzelf of een andere persoon in de komende 12 maanden. Een dergelijk tegoed wordt u pas toegekend nadat u ons een duidelijk bewijs van een geval van overmacht heeft verstrekt.

3.2.2 Wanneer een derde u een ticket heeft gegeven dat deel uitmaakt van pakketreis waarop Richtlijn 90/314 van de Europese Raad van 13 Juni 1990 inzake pakketreizen en -rondreizen (zoals gedefinieerd in de lokale wetgeving) wordt toegepast, kunt u uw reservering overdragen aan een andere persoon wanneer u geen gebruik kunt maken van de pakketreis. Wanneer deze transfer is toegestaan onder de toepasselijke wetgeving, zullen wij of zal onze erkende agent op uw verzoek uw ticket vervangen en een nieuwe ticket uitgeven aan een derde, onder voorbehoud dat u alle toepasselijke wettelijke verplichtingen heeft nageleefd.

Bij twijfel over de vraag of uw ticket deel uitmaakt van een pakketreis waarop de richtlijn van toepassing is, dient u advies te vragen aan de persoon die u de ticket heeft verkocht.

3.3.3 Wanneer een van uw naaste familieleden komt te overlijden voordat u aan uw reis begint en gebruik heeft gemaakt van enig onderdeel van de ticket, en u niet verder wenst te reizen, heeft u recht op een terugbetaling berekend op basis van artikel 10.2.1 (a). Een

dergelijke terugbetaling wordt pas verricht nadat wij in het bezit zijn van een geldige overlijdensakte of een ander, naar ons inzicht bevredigend bewijs.

3.3.4 Wanneer u overlijdt voordat uw vlucht begint en enig onderdeel van uw ticket is gebruikt, betalen wij u uw ticket terug op basis van een berekening in overeenstemming met artikel 10.2.1 (a), wanneer wij hierom worden verzocht. Een dergelijke terugbetaling wordt pas verricht nadat wij in het bezit zijn van een geldige overlijdensakte of een ander, naar ons inzicht bevredigend bewijs. Indien u overlijdt nadat uw vlucht is begonnen, betalen wij u het ongebruikte gedeelte van uw ticket terug op basis van een berekening in overeenstemming met artikel 10.2.1 (b), wanneer wij hierom worden verzocht. Een dergelijke terugbetaling wordt pas verricht nadat wij in het bezit zijn van een geldige overlijdensakte of een ander, naar ons inzicht bevredigend bewijs.

3.4 Volgorde waarin de vluchtcoupon wordt gebruikt

3.4.1 Uw ticket is alleen geldig voor de vlucht vermeld op de ticket, vanaf de vertreklocatie via (een) tussenstop(s) tot de definitieve eindbestemming. De geldigheid van uw ticket wordt niet langer door ons gegarandeerd wanneer de vluchtcoupons niet in de volgorde zijn gebruikt zoals vermeld op de ticket, tenzij:

3.4.1 (a) het betaalde luchtvaarttarief gelijk is aan of hoger is dan het tarief van een vlucht die buiten de aangegeven volgorde van de vluchtcoupons wordt uitgevoerd; of

3.4.1 (b) u een prijsverschil heeft betaald dat voor betaling onder artikel 3.4.3 is vereist.

3.4.1 (c) een afzonderlijk luchtvaarttarief is geïncasseerd voor de niet gebruikte vliegsector(en).

3.4.2 NB: houd in gedachten dat sommige vluchtwijzigingen niet resulteren in een tariefswijziging, terwijl andere wijzigingen (bijvoorbeeld een gewijzigde vertreklocatie wanneer u geen gebruik maakt van de eerste vluchtsector of wanneer u in omgekeerde richting vliegt) zelfs tot een tariefsverhoging kunnen leiden. Op gelijke wijze zijn een groot aantal vervoerstarieven alleen geldig op de data en voor de vluchten vermeld op de ticket die mogelijk in het geheel niet kunnen worden gewijzigd, of alleen kunnen worden gewijzigd wanneer u daarvoor aan ons of onze erkende agent een hoger tarief betaalt.

3.4.3 Indien u de vlucht op uw ticket (inclusief vluchtcoupons buiten de aangegeven vluchtsequentie) wilt wijzigen, moet u voor het vertrek van de betreffende vlucht contact met ons opnemen. Wij zullen de prijs van uw gewijzigde vlucht herzien en u in de gelegenheid stellen voor het nieuwe tarief te kiezen en dit te betalen of de vlucht vermeld op uw ticket ongewijzigd te laten. Wanneer u besluit het nieuwe tarief te accepteren en te betalen, kunnen hierop administratiekosten verschuldigd zijn indien uw ticket aan voorwaarden onderhevig is.

Indien de wijziging noodzakelijk is door overmacht, zullen wij alle redelijke maatregelen nemen om u te vervoeren naar onze volgende tussenstop of eindbestemming zonder herziening van het tarief, onder voorbehoud dat u een adequaat bewijs overlegt van het geval waarop de overmacht is gebaseerd.

3.4.4 Indien u een gedeelte van uw vlucht wijzigt of wanneer u voor het einde van de incheckperiode van uw vlucht verzuimt in te checken zonder ons hierover te hebben

geïnfomeerd in overeenstemming met artikel 3.4.3, kunnen uw ongebruikte vluchtcoupons niet langer worden gebruikt voor vluchten en komen deze evenmin in aanmerking voor enige vorm van terugbetaling, totdat wij, of onze erkende agent, de juiste prijs voor uw actuele vlucht hebben vastgesteld en nadat u het eventuele verschil tussen het betaalde luchtvaarttarief voor uw ticket en het totale luchtvaarttarief van uw herziene vlucht heeft betaald. Als de nieuw vastgestelde prijs lager is dan het eerder betaalde luchtvaarttarief, zullen wij of onze erkende agent u het verschil terugbetalen, onder aftrek van eventuele toepasselijke administratiekosten.

3.4.5 Wij accepteren elke vluchtcoupon die onderdeel is van uw ticket voor vervoer in de vliegticketklasse op de datum en voor de vlucht waarvoor u heeft gereserveerd. Indien een ticket is uitgegeven zonder reservering op het moment van uitgifte, kan later, afhankelijk van ons tarief, de toepasselijke ticketbeperkingen, de beschikbare ruimte worden gereserveerd tegen het luchtvaarttarief dat betaald is voor de gevraagde vlucht.

3.5 Vervanging van de ticket

3.5.1 Op uw verzoek, en indien u aan de vereisten van artikel 3.5.2 voldoet, zullen wij uw ticket vervangen, wanneer dit geheel of gedeeltelijk verloren is geraakt, beschadigd is en niet voor vervoersdoeleinden gepresenteerd kan worden, onder voorbehoud dat op dat moment adequaat en gemakkelijk achterhaalbaar bewijsmateriaal voorhanden is dat een geldig ticket voor de betreffende vlucht(en) door ons of onze agent correct is afgegeven.

3.5.2 Voordat een ticket wordt vervangen uit hoofde van artikel 3.5.1, ondertekent u een akkoord dat u ons alle kosten en het type verlies gespecificeerd in artikel 3.5.4 terugbetaalt en aan de luchtvaartmaatschappij die de vervangende ticket heeft uitgegeven (wij of een andere luchtvaartmaatschappij) alle toepasselijke administratiekosten voor deze dienstverlening vergoedt. Dit artikel zal niet van toepassing zijn als de vervanging van uw ticket is veroorzaakt door onze fout of nalatigheid of die van onze erkende agent.

3.5.3 Indien er geen bewijsmateriaal is dat een geldig kaartje voor de betreffende vlucht naar behoren is afgegeven of wanneer u niet de overeenkomst vereist in artikel 3.5.2 heeft ondertekend, kan de luchtvaartmaatschappij die de nieuwe ticket uitgeeft (wij of een andere luchtvaartmaatschappij) u de volledige prijs van deze vervangende ticket laten betalen alvorens over te gaan tot de terugbetaling van het betaalde luchtvaarttarief, indien en wanneer de luchtvaartmaatschappij die de vervangende ticket heeft uitgegeven aannemelijk heeft geacht dat de vervangende ticket niet voor de vervaldatum van zijn geldigheid is gebruikt. Wanneer wij de luchtvaartmaatschappij zijn die de vervangende ticket uitgeeft, is volledige betaling van de ticketprijs verplicht.

Wanneer u, ingeval van een kwijtgeraakte en vervangen ticket, de originele ticket later terugvindt voor de vervaldatum en deze zonder gebruikmaking restitueert aan de luchtvaartmaatschappij die de nieuwe, vervangende ticket heeft uitgegeven (wij of een andere luchtvaartmaatschappij), zal uw terugbetaling op dat moment worden verwerkt.

3.5.4 Elk terugbetalingsakkoord dat u heeft ondertekend op grond van artikel 3.5.2 beperkt zich tot het luchtvaarttarief van de oorspronkelijke ticket, maar indien de oorspronkelijke ticket later wordt gebruikt of door u wordt geïncasseerd, bent u tevens verplicht alle kosten en uitgaven (inclusief juridische kosten en uitgaven) te betalen die gemaakt zijn om u te vinden

of in kennis te stellen en een akkoord tot stand te brengen, verhoogd met eventueel toepasselijke administratiekosten.

3.6 Onze naam en adres op de tickets

Onze naam kan als codenaam van de luchtvaartmaatschappij “EK” worden afgekort op de ticket. Ons adres is Emirates Group Headquarters, Airport Road, PB 686, Dubai, Verenigde Arabische Emiraten.

ARTIKEL 4 - LUCHTVAARTTARIEVEN, BELASTINGEN, KOSTEN, LASTEN EN TOESLAGEN ALS GEVOLG VAN UITZONDERLIJKE OMSTANDIGHEDEN

4.1 Luchtvaarttarieven

Het luchtvaarttarief betaald voor uw ticket is voor uw vlucht en uw bagage vanaf de luchthaven van vertrek tot aan de luchthaven van bestemming, via tussenstops op tijden en data gespecificeerd op de ticket, tenzij anders aangegeven.

In het luchtvaarttarief is geen grondtransport tussen luchthavens onderling en tussen luchthavens en stadterminals inbegrepen, tenzij anders aangegeven.

Het luchtvaarttarief van uw ticket is berekend op basis van ons tarief dat van toepassing is op de betaaldatum van uw ticket.

4.2 Belastingen, kosten en lasten

4.2.1 Vóór uw vlucht betaalt u ons het volledige bedrag van alle toepasselijke belastingen, kosten en lasten die op ons door een overheid of een andere autoriteit of door de exploitant van een luchthaven worden geheven, en die wij verplicht zijn te incasseren of te betalen voor uw vervoer.

4.2.2 Bij aankoop van uw ticket verstrekken wij u informatie over alle belastingen, kosten en lasten die niet zijn inbegrepen in het luchtvaarttarief, waarvan de meeste apart vermeld worden op de ticket.

Belastingen, kosten en lasten op luchttransport vallen buiten onze controle en veranderen voortdurend; deze kunnen na de aankoopdatum van uw ticket geheven of gewijzigd worden. Indien belastingen, kosten of lasten geheven of verhoogd worden na aankoop van uw ticket, moet u al deze belastingen, kosten of lasten, of toeslagen voor uw vlucht aan ons betalen. Deze regel geldt niet wanneer u uw ticket heeft gekocht als consument die zijn hoofdverblijfplaats heeft in Duitsland en wanneer u naar en/of vanaf Duitsland vliegt.

4.2.3 Wanneer u uw ticket bij onze erkende agent heeft gekocht en deze erkende agent verzuimd heeft informatie te verstrekken over alle toepasselijke belastingen, kosten en lasten, als gevolg waarvan geen of onvoldoende betaling heeft plaatsgevonden voor deze belastingen, kosten en lasten, moet u het betreffende bedrag betalen op de luchthaven van vertrek voordat u aanspraak kunt maken op vervoer.

4.2.4 Indien eventuele belastingen, kosten of lasten afgeschaft of verlaagd worden en niet langer geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn op uw vervoer, kunt u een claim indienen wanneer deze belastingen, kosten of lasten zijn betaald. Wij verzoeken u informatie in te winnen over de terugbetalingsprocedure bij uw erkende agent.

4.2.5 Wanneer u uw ticket niet gebruikt, heeft u het recht een terugbetaling te vorderen van alle belastingen, kosten of lasten die u heeft betaald, onder aftrek van eventuele administratiekosten, wanneer uw ticket aan voorwaarden is onderworpen. Wij verzoeken u informatie in te winnen over de terugbetalingsprocedure bij uw erkende agent.

4.3 Toeslagen voortvloeiend uit uitzonderlijke omstandigheden

4.3.1 In uitzonderlijke omstandigheden, kunnen derden ons kosten opleggen die qua aard of bedrag normaliter niet van toepassing zijn op onze transacties (bijvoorbeeld toeslagen op verzekeringspremies of extra veiligheidskosten veroorzaakt door de illegale tussenkomst van de burgerluchtvaart).

Bovendien kunnen wij blootgesteld worden aan een aanzienlijke verhoging van bedrijfskosten (bijvoorbeeld brandstofkosten) veroorzaakt door uitzonderlijke omstandigheden waarover wij geen zeggenschap hebben.

In deze gevallen bent u verplicht ons al deze kosten die wij toerekenen aan uw vlucht te betalen als toeslagen op het luchtvaarttarief. Wij nemen zo snel mogelijk contact met u op voor informatie over eventuele vervoerstoelagen. Wanneer wij u niet kunnen bereiken op uw contactgegevens, informeren wij u over eventuele vervoerstoelagen tijdens het inchecken. U kunt beslissen een vervoerstoelage niet te betalen en een onvrijwillige terugbetaling van uw ticket te ontvangen overeenkomstig de bepalingen in artikel 10.2. In dat geval zijn wij niet aansprakelijk tegenover u.

4.3.2 Indien de toeslagen als gevolg van uitzonderlijke omstandigheden niet langer toegepast worden op de gehele of gedeeltelijke vlucht, of wanneer een lager bedrag verschuldigd is, kan terugbetaling worden gevorderd voor eventueel betaalde toeslagen. Wij verzoeken u informatie in te winnen over de terugbetalingsprocedure bij uw erkende agent.

4.4 Valuta

De luchtvaarttarieven, belastingen, kosten, lasten en toeslagen op grond van uitzonderlijke omstandigheden zijn betaalbaar in de valuta van het land waaruit de vlucht vertrekt, geconverteerd in de valuta van het land van betaling (indien anders) tegen de toepasselijke bancaire verkoopkoers die van kracht is op de betalingsdatum, tenzij wij of onze erkende agent een betaling vereisen/vereist in een andere valuta (bijvoorbeeld wanneer conversie niet mogelijk is in de lokale valuta). Wij kunnen geheel naar eigen inzicht betaling in een andere valuta accepteren in overeenstemming met de toepasselijke lokale wetgeving.

ARTIKEL 5 - RESERVERINGEN

5.1 Eisen met betrekking tot reserveringen

5.1.1 Bepaalde luchtvaarttarieven zijn onderworpen aan voorwaarden als gevolg waarvan uw recht om reserveringen te wijzigen of te annuleren wordt beperkt of uitgesloten. Gedetailleerde informatie over deze voorwaarden wordt u tijdens de reservering verstrekt.

5.1.2 Tijdens uw reservering dient u ons te informeren of u bij het aan boord gaan, het van boord gaan of aan boord zijn medische of een andere speciale assistentie vereist (bijvoorbeeld in de omstandigheden uiteengezet in artikelen 7.3 t/m 7.5). Uw reservering wordt in ons systeem als voorlopig aangemerkt en door ons omgezet in een bevestigde reservering zodra wij met zekerheid vaststellen dat medische toestemming is gegeven op grond van artikel 7.5 en dat u alle voorwaarden voor deze toestemming heeft nageleefd of zult naleven. Wanneer u vliegt naar of vanuit de Verenigde Staten, kan de toepassing van de lokale regelgeving impliceren dat u niet aan alle of slechts aan een gedeelte van de vereisten uiteengezet in dit artikel 5.1.2 hoeft te voldoen. Voor meer informatie neemt u contact met ons op of raadpleegt u http://www.emirates.com/us/english/plan_book/essential_information/special_needs.aspx

5.1.3 Indien artikelen 7.3 t/m 7.5 op u van toepassing zijn, dient uw reservering te worden gemaakt via ons callcenter in overeenstemming met de in deze artikelen gespecificeerde deadlines (te weten: 48 uur voor vertrek van de vlucht in geval van artikelen 7.3.2 (a) en (b), en 96 uur voor vertrek van de vlucht in geval van artikel 7.3.2 (c)). Bij verzuim kan de reservering mogelijk niet worden geaccepteerd omdat er onvoldoende tijd is om aan de toepasselijke vereisten voor medische toestemming te kunnen voldoen.

5.2 Eis met betrekking tot de betaling van het luchtvaarttarief

Wij annuleren uw reservering wanneer u niet het toepasselijke luchtvaarttarief (en de toepasselijke belastingen, kosten, lasten en toeslagen) heeft betaald voor de ticket voor het verstrijken van de deadline van de ticket die wij of onze erkende agent aan u hebben/heeft verstrekt.

5.3 Persoonsgegevens

U erkent dat uw persoonsgegevens (met inbegrip van gevoelige persoonsgegevens) aan ons zijn verstrekt ten behoeve van: een reservering; de registratie en de uitgifte van een ticket; de uitgifte van een boardingkaart en andere bijbehorende vluchtdocumenten; informatieverstrekking over reisschemawijzigingen; de beantwoording van uw vragen of verzoeken; het uitgeven van ontvangstbewijzen; uw vervoersaanbod; bijkomende dienstverlening met betrekking tot uw vervoer, met inbegrip van o.a. rolstoeldiensten, limousinediensten en diensten van derden; administratie van de boekhouding, facturerings- en controleprocedures en andere administratieve doeleinden; de vereenvoudiging van immigratie- en toegangsprocedures; de vereenvoudiging van veiligheidscontroles met inbegrip van o.a. de toepassing van biometrie; de afhandeling van de douanecontrole; overleg met immigratiediensten; de naleving van veiligheidsvereisten; de preventie en opsporing van criminaliteit; de afhandeling van klantenrelatieproblemen; analyse van statistieken; ten behoeve van onze ondersteuning voor onze toekomstige transacties met u; het testen van systemen; marktanalyse; de afstemming van onze marketing op uw specifieke vervoersbehoeften; benchmarking en prestatiebeoordelingen; IT-onderhoud of ontwikkelingstraining; exploitatie van frequente verkoopcampagnes; de naleving van onze wettelijke verplichtingen tegenover u; informatieverschaffing aan overheidsorganen over uw

vervoer (bijvoorbeeld veiligheid, douane of immigratie wanneer de wetgeving ons hiertoe verplicht); en voor andere doeleinden verband houdend met of voortvloeiend uit uw vervoer.

Voor al deze doeleinden machtigt u ons om deze data te behouden en te gebruiken en te verstrekken aan en/of te delen met: onze eigen vestigingen, onze erkende agenten, onze overige ondernemingen en/of merken, een ieder waaraan wij onze rechten en plichten overdragen, derde ondernemingen die aanverwante diensten verlenen (inclusief bijvoorbeeld autoverhuur, hotels, limousines, transferdiensten, nevendiensten), overheden en overheidslichamen, creditcard- en andere betaalkaartondernemingen, en andere luchtvaartmaatschappijen of aanverwante dienstverleners.

We hebben ook het recht uw persoonsgegevens te bewaren voor directe marketing, maar wij vragen u eerst toestemming alvorens hiertoe over te gaan.

Gevoelige persoonsgegevens, bijvoorbeeld gegevens met betrekking tot uw gezondheid of handicaps, godsdienst, strafblad of overige informatie, kunnen door ons worden verwerkt. Door ons gevoelige persoonsgegevens te verstrekken, erkent u dat u ons expliciet toestemming verleent om deze te verwerken en openbaar te maken aan derden voor bovengenoemde doeleinden. Wij verbinden ons ertoe uw gegevens periodiek in te zamelen, te verwerken, te archiveren, op te slaan en over te dragen in overeenstemming met de relevante toepasselijke wetgeving op databescherming. Bij de verwerking van uw gegevens kunnen wij deze informatie overdragen aan landen die mogelijk niet hetzelfde niveau van bescherming bieden.

Wij kunnen ook onze telefoongesprekken met u onder toezicht plaatsen en opnemen om een consistent dienstenniveau te waarborgen, fraude te voorkomen/op te sporen en ten behoeve van trainingsdoeleinden.

Wij kunnen u de naam en de contactgegevens van een derde vragen waarmee wij in noodgevallen contact kunnen opnemen. U bent verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat de derde partij toestemming geeft informatie te verschaffen voor dat doeleinde.

Wanneer u wilt weten welke informatie wij over u bezitten en/of indien u de persoonsgegevens in ons bezit wenst te corrigeren, wordt u verzocht contact op te nemen met onze lokale vestiging.

5.4 Stoelen en plaatsing

Wij proberen aan uw verzoek te voldoen om vooraf een plaats te reserveren, maar we kunnen u niet de toewijzing van een specifieke plaats garanderen. Wij kunnen uw plaats op elk moment vervangen door een andere, zelfs aan boord van het vliegtuig.

5.5 Vliegtuig

5.5.1 Wij proberen het vliegtuig dat vermeld staat in ons tijdschema (of aan u is medegedeeld tijdens de uitgifte van uw ticket) in te zetten voor uw vlucht, maar kunnen geen garantie geven dat een specifiek vliegtuig wordt gebruikt. Wij kunnen uw vliegtuig wijzigen om redenen die verband houden met de exploitatie, beveiliging en veiligheid of andere motieven.

5.5.2 In sporadische gevallen kunnen wij tijdelijk genoodzaakt zijn onze vloot aan te vullen met een vliegtuig dat geëxploiteerd wordt door een andere luchtvaartmaatschappij. Wanneer dit het geval is voor een vliegtuig waarmee u door ons moet worden vervoerd, verstrekken wij u de identiteit van de exploitant van het vliegtuig, of zorgen we ervoor dat onze erkende agent u deze informatie verstrekt. Wij proberen er ook voor te zorgen dat u aan boord dezelfde dienstverlening, ontspanning en bagageruimte geniet als die voorzien zijn voor uw vlucht, maar kunnen de uitvoerbaarheid niet altijd garanderen.

5.6 Herbevestiging van reserveringen

5.6.1 Op enkele uitzonderingen na is herbevestiging van reserveringen voor de heen- en retourvlucht niet noodzakelijk. Wanneer wij u vragen uw reservering voor een vlucht opnieuw te bevestigen, informeren wij of informeert onze erkende agent u wanneer, op welke wijze en op welke locatie dat plaats moet vinden.

5.6.2 Wanneer u verzuimt een reservering voor een vlucht opnieuw te bevestigen nadat wij u geïnformeerd hebben dat herbevestiging noodzakelijk is, kunnen wij al uw reserveringen voor de heen- en retourvlucht annuleren. Terugbetaling van het betaalde luchtvaarttarief als gevolg van deze geannuleerde reservering is niet mogelijk, tenzij de voorwaarden van toepassing op uw ticket hierin voorzien.

5.6.3 Nadat wij uw reservering geannuleerd hebben als gevolg van uw verzuim uw reservering opnieuw te bevestigen terwijl wij u geïnformeerd hebben dat herbevestiging noodzakelijk is, kunnen wij uw reservering op uw verzoek reactiveren en u vervoeren indien er plaats is op de vlucht waarop uw geannuleerde reservering betrekking heeft. Als er geen plaats beschikbaar is op de vlucht, zullen wij redelijke inspanningen doen om te proberen u op een van onze vluchten te vervoeren naar uw volgende of finale bestemming, hoewel wij daartoe niet zijn verplicht.

5.6.4 U dient de eisen te lezen met betrekking tot herbevestiging van andere luchtvaartmaatschappijen die belast zijn met uw vervoer en zo nodig de vlucht bij de luchtvaartmaatschappij waarvan de codenaam van de luchtvaartmaatschappij vermeld is op de ticket van de betreffende vlucht opnieuw te bevestigen. Wij kunnen door u niet aansprakelijk worden gesteld voor de annulering door een andere luchtvaartmaatschappij van een of meerdere reserveringen omdat u verzuimd heeft deze reservering opnieuw te bevestigen terwijl u hiertoe verplicht was. Uw recht op voortzetting van de vlucht of terugbetaling wordt bepaald door de vervoersvoorwaarden van de andere luchtvaartmaatschappij.

5.7 Annulering van toekomstige reserveringen

5.7.1 Wij zullen het gedeelte van uw reservering dat niet is gebruikt annuleren wanneer u niet incheckt op een vlucht of wanneer u na het inchecken verzuimd heeft u te presenteren aan de gate voor boarding binnen de door ons vastgestelde deadline voor inchecken, behalve wanneer u ons hierover vooraf heeft geïnformeerd.

5.7.2 Wij annuleren geen ongebruikte reserveringen op grond van artikel 5.7.1, wanneer u ons heeft geïnformeerd over uw voornemen geen gebruik te willen maken van om het even welk onderdeel van uw reservering voor de beëindiging van de incheckperiode van de betreffende vlucht of, in voorkomend geval, voordat de gate sluit nadat de incheckformaliteiten zijn voltooid.

5.7.3 Wij zijn niet aansprakelijk tegenover u voor enig verlies of enige kosten resulterend uit uw verzuim de vereisten in artikelen 5.6 en 5.7 volledig na te leven.

ARTIKEL 6 - INCHECKEN EN BOARDING

6.1 Wanneer u First Class of Business Class vliegt, moet u minimaal 1,5 uur (90 minuten) voor de geplande vertrektijd van uw vlucht inchecken. Wanneer u Economy Class vliegt moet u hooguit 3 uur voor de geplande vertrektijd van uw vlucht inchecken.

6.2 De deadlines voor het inchecken verschillen in sommige luchthavens. Wij of onze erkende agenten informeren u over de deadline voor het inchecken voor uw eerste vlucht met ons, wanneer deze langer is dan de normaal gespecificeerde tijdslimiet in artikel 6.1. Voor eventuele latere vluchten tijdens uw reis moet u zelf informatie inwinnen over de deadlines voor het inchecken door onze planning, ons of onze erkende agent te raadplegen.

6.3 U moet zich houden aan de deadline die geldt voor het inchecken. Wij hebben het recht uw reservering te annuleren wanneer u zich niet houdt aan de deadline voor het inchecken, in geval van afwezigheid tijdens een deadline voor het inchecken of wanneer u verzuimt in te checken binnen het daarvoor bestemde tijdsbestek. Zie ook artikel 5.7.

6.4 U moet zich uiterlijk op het tijdstip dat wij u tijdens het inchecken hebben medegedeeld, presenteren bij de boarding gate. Wanneer u later arriveert bij de boarding gate dan de toepasselijke deadline, wordt uw vervoer geweigerd en wordt uw ingecheckte bagage uit het vliegtuig verwijderd. Zie ook artikel 5.7.

6.5 Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor enig verlies of enige kosten resulterend uit uw verzuim dit artikel 6 volledig te hebben nageleefd.

ARTIKEL 7 - WEIGERING VAN EN BEPERKING OP VERVOER

7.1 Ons recht vervoer te weigeren

Wij hebben het recht het vervoer van uzelf of uw bagage op een vlucht te weigeren (zelfs wanneer u in het bezit bent van een geldige ticket en boardingkaart), wanneer één of meerdere gebeurtenissen in artikelen 7.1.1 t/m 7.1.21 zich heeft/hebben voorgedaan of met betrekking waarop wij veronderstellen dat deze zal/zullen plaatsvinden, met dien verstande dat wij niet verplicht zijn vragen te stellen om te beoordelen of (een) dergelijke gebeurtenis(sen) zou/zouden kunnen plaatsvinden. Zie ook artikelen 7.2 en 10.5.4 met betrekking tot de gevolgen van geweigerd vervoer en artikel 18 voor elk besluit om artikel 7.1 op u toe te passen.

7.1.1 de weigering van vervoer is vereist voor de naleving van alle toepasselijke overheidswetten, voorschriften, verordeningen of overheidsbeleid; of

7.1.2 u begaat een misdadige overtreding tijdens het inchecken of andere handelingen bij het instappen in het vliegtuig of het uitstappen uit een vliegtuig voor een aansluitende vlucht, of aan boord van het vliegtuig voor het opstijgen daarvan; of

7.1.3 u verzuimt de beveiligings- of veiligheidsinstructies op te volgen of belemmert of verhindert het grondpersoneel of de bemanningsleden in de uitvoering van hun plichten; of

7.1.4 u bezigt dreigende, abusieve, beledigende of onfatsoenlijke woorden of u gedraagt zich dreigend, abusievelijk, beledigend of onfatsoenlijk tegenover personen, inclusief het grondpersoneel, de bemanningsleden of de medepassagiers voorafgaand aan of tijdens het aan boord gaan of verlaten van het vliegtuig na een aansluitende vlucht, of aan boord van het vliegtuig voor het opstijgen daarvan; of

7.1.5 het vervoer van uzelf en/of uw bagage kan de beveiliging, gezondheid of veiligheid van het vliegtuig, de medepassagiers of de bemanningsleden, of het comfort van medepassagiers aan boord van het vliegtuig in gevaar brengen of ongunstig en substantieel aantasten, of heeft deze in gevaar gebracht of ongunstig en substantieel aangetast; of

7.1.6 wanneer u onder invloed schijnt te zijn van alcohol of drugs; of

7.1.7 wanneer uw geestelijke of fysieke staat, inclusief uw ernstig verminderde capaciteit als gevolg van alcohol of drugs, een gevaar of risico voor uzelf of de passagiers of de bemanning of het vliegtuig, de personen of bezittingen in het vliegtuig schijnt te zijn, of een waarschijnlijke of feitelijke bron van substantiële ergernis of ongemak vertegenwoordigt voor de medepassagiers aan boord van het vliegtuig, wanneer u in de klasse zou moeten vliegen waarin u heeft gereserveerd en waarmee u heeft ingestemd. Wanneer u vliegt naar of vanuit de Verenigde Staten kan de toepassing van de lokale regelgeving impliceren dat u niet aan alle of slechts aan een gedeelte van de vereisten uiteengezet in dit artikel 7.1.7 hoeft te voldoen. Voor meer informatie neemt u contact met ons op of raadpleegt u http://www.emirates.com/us/english/plan_book/essential_information/special_needs.aspx; of

7.1.8 u weigert uzelf en uw bagage te onderwerpen aan een veiligheidscontrole of, wanneer u zich hieraan onderwerpt, u weigert bevredigende antwoorden te geven op veiligheidsvragen tijdens het inchecken of de boardingprocedure, of u weigert deel te nemen aan een beoordeling/evaluatie van een veiligheidsprofiel, of u knoeit met of verwijdert veiligheidszegels op uw bagage of veiligheidslabels op uw boardingkaart; of

7.1.9 u weigert onze instructies inzake de beveiliging, de veiligheid of het passagierscomfort op te volgen, bijvoorbeeld met betrekking tot de stoelen, het opbergen van niet-ingecheckte bagage, roken, consumptie van alcohol, gebruik van drugs, kleding, of het gebruik van elektronische apparatuur (bijvoorbeeld mobiele/cellulaire telefoons, laptops, PA's, portable recorders, portable radio's, CD-, DVD- en MP3-spelers, elektronische spelen of transmissie-apparatuur); of

7.1.10 u heeft een nepbom, kapingsdreiging of andere veiligheidsbedreiging geuit of proberen te uiten; of

7.1.11 u heeft niet het volledige luchtvaarttarief, met belastingen, kosten, toepasselijke lasten en toeslagen voortvloeiend uit uitzonderlijke omstandigheden, voor uw vervoer betaald; of

7.1.12 u schijnt geheel naar onze eigen beoordeling de visumvereisten niet na te leven of niet in het bezit te zijn van geldige of rechtmatig verworven reisdocumenten of deze frauduleus te hebben verworven of u wenst te vliegen naar of te verblijven in een land van transitie waarvoor u geen geldige reisdocumenten bezit of waar u niet beantwoordt aan de

visumvereisten, of u vernietigt uw reisdocumenten aan boord van het vliegtuig of tussen het moment van het inchecken en de boarding, of u weigert ons een kopie te laten maken van uw reisdocumenten, of u weigert uw reisdocumenten te overleggen aan de bemanningsleden tijdens de vlucht, desgewenst tegen ontvangstbewijs; of

7.1.13 wij zijn (mondeling of schriftelijk) geïnformeerd door de immigratiedienst of andere autoriteiten in het land waarnaar u vliegt of waarin u mogelijk op doorreis bent, of in een land waarin u een tussenstop heeft gepland, dat u geen toegang heeft tot dit land, zelfs niet als u in het bezit bent van geldige reisdocumenten; of

7.1.14 u verzuimt of weigert ons informatie in uw bezit of waartoe u toegang heeft, te verstrekken die een overheidsinstantie ons rechtmatig gevraagd heeft over u te onthullen, of wanneer blijkt dat deze door u aan ons verstrekte informatie vals of misleidend is; of

7.1.15 u overlegt een vervoersbewijs dat onwettig of frauduleus blijkt te zijn verworven (bijvoorbeeld door middel van een gestolen creditcard of betaalkaart), of schijnt te zijn gemaakt of vervalst of, zonder de vereiste toestemming, blijkt te zijn gewijzigd, of gekocht van of uitgegeven door een andere entiteit dan onze onderneming of onze erkende agent, of dat bij ons is gedeclareerd als zijnde beschadigd, verloren of gestolen of vervalst, of wanneer u niet kunt bewijzen dat u de persoon bent vermeld op de ticket, of u verzuimt de voorschriften uiteengezet in artikel 3, bijvoorbeeld met betrekking tot het gebruik van vluchtcoupons in een bepaalde volgorde, na te leven; of

7.1.16 u voldoet niet aan de eisen in artikel 7.3 die gesteld worden aan de medische capaciteit om te vliegen; of

7.1.17 u (of de persoon die voor u als kind juridisch verantwoordelijk is) heeft verzuimd de vereisten in artikel 7.7 na te leven; of

7.1.18 u, of een medereiziger waarvoor u verantwoordelijk bent (bijvoorbeeld een kind of een zuigeling), heeft geen toestemming op grond van een wet, gerechtelijk bevel of borgvoorwaarden het rechtsgebied of de vertreklocatie van het vliegtuig te verlaten; of

7.1.19 u bezit of we hebben een redelijk vermoeden dat u in het bezit bent van illegale drugs; of

7.1.20 u heeft zich in het verleden schuldig gemaakt aan bovengenoemd verboden gedrag waaraan u zich naar onze beoordeling opnieuw schuldig kunt maken, of wanneer u in het verleden vervoer werd ontzegd door een andere luchtvaartmaatschappij op grond van een om het even welk gedragsmotief, of wanneer u een van de verplichtingen heeft geschonden waaraan u onderworpen bent op grond van artikel 11.1 met betrekking tot een eerder door ons verzorgd vervoer; of

7.1.21 wij hebben u geïnformeerd dat u na de datum van kennisgeving nooit meer op onze vluchten kunt vliegen.

7.2 Terugbetaling van kosten

Wanneer vervoer u geweigerd wordt op grond van redenen uiteengezet in artikel 7.1, dient u alle kosten terug te betalen die wij gemaakt hebben ten gevolge van: (a) reparatie of

vervanging van verlies, beschadiging of vernietiging van en aan bezittingen door uw toedoen; (b) vergoedingen die wij moeten betalen aan passagiers of bemanningsleden als gevolg van uw handelingen; en (c) vertraging van het vliegtuig om u en/of uw bagage uit het vliegtuig te verwijderen. Wij kunnen de waarde van alle niet gebruikte onderdelen van uw ticket of eventuele andere in ons bezit zijnde middelen met deze betaling of uitgaven verrekenen.

7.3 Conditie om te vliegen

7.3.1 Alvorens aan boord te gaan van het vliegtuig moet u met redelijkheid kunnen vaststellen dat uw medische conditie u in staat stelt te vliegen. Wanneer u geïnformeerd bent dat u in staat bent om te vliegen onder voorbehoud van bepaalde voorzorgsmaatregelen (zoals het gebruik van medicijnen), moet u ervoor te zorgen dat alle voorzorgsmaatregelen feitelijk vóór, tijdens en na uw vlucht genomen zijn (al naargelang het geval) en dat u een schriftelijk bewijs, vereist door onderhavige vervoersvoorwaarden, kunt overleggen van uw conditie om te vliegen. Om na te trekken of u een bewijs moet overleggen voor uw conditie om te vliegen, raadpleegt u artikelen 7.3.2 en 7.5 en artikel 7.3.4 wanneer u naar en vanaf de VS vliegt.

7.3.2 Bij twijfel over uw conditie om te vliegen, kan vervoer u worden geweigerd tenzij u aan een van de drie vereisten voldaan heeft in artikelen 7.3.2 (a) t/m (c). Wanneer u naar of vanuit de VS vliegt, kunt u van alle of een gedeelte van deze eisen worden vrijgesteld - zie artikel 7.3.4.

7.3.2 (a) U heeft uiterlijk 48 uur voor de vlucht een medisch rapport van een naar behoren gekwalificeerde arts bij ons ingediend, dat niet later dan 10 dagen voor uw vlucht is gedateerd en dat uw conditie om te vliegen op al uw geplande vluchten bevestigt; of

7.3.2 (b) U heeft uiterlijk 48 uur voor de vlucht een medisch formulier [Medical Information Form (MEDIF)] ingevuld en overgelegd (MEDIF is uiterst nuttig wanneer aan uw vliegcapaciteit wordt getwijfeld vanwege een recente ziekte, behandeling of operatie) en wij hebben u onze toestemming voor vervoer bevestigd; of

7.3.2 (c) U heeft uiterlijk 96 uur voor de vlucht een medische kaart voor frequente reizigers ingevuld en overgelegd [Frequent Travellers Medical Card (FREMEC) - dit is bijzonder nuttig wanneer aan uw vliegcapaciteit wordt getwijfeld op grond van een permanente of chronische ziekte of handicap of wanneer u een langdurige, medische behandeling nodig heeft) en wij hebben u onze toestemming voor vervoer bevestigd.

7.3.3 Onze medische afdeling vereist minimaal 48 uur voor uw vlucht (of in een korter tijdsbestek waartoe wij geheel naar eigen inzicht kunnen beslissen) toestemming om te vliegen wanneer u naar ons inzicht mogelijk een ziekte heeft die aan een van de volgende criteria beantwoordt, tenzij u vliegt naar en vanaf de VS, waarop andere regels van toepassing kunnen zijn (zie artikel 7.3.4 betreffende de Amerikaanse regelgeving):

7.3.3 (a) een ziekte die geacht wordt actief besmettelijk, overdraagbaar en levensbedreigend te zijn voor medepassagiers of bemanningsleden; of

7.3.3 (b) en ziekte die een ongebruikelijk gedrag of een fysieke conditie kan teweegbrengen of daartoe kan aanzetten, met mogelijk een negatieve impact op het welzijn en het comfort van de medepassagiers of bemanningsleden; of

7.3.3 (c) een ziekte die geacht wordt een potentieel gevaar te zijn voor de veiligheid van de vlucht; of

7.3.3 (D) een ziekte die een vlucht kan doen uitwijken of een ongeplande landing noodzakelijk maakt.

7.3.4 Als u naar of vanaf de VS vliegt, kan de toepassing van de lokale regelgeving impliceren dat u niet aan alle of slechts aan een gedeelte van de eisen uiteengezet in artikelen 7.3.2 en 7.3.3 behoeft te voldoen. Voor meer informatie neemt u contact met ons op of raadpleegt u http://www.emirates.com/us/english/plan_book/essential_information/special_needs.aspx.

7.4 Vervoer van zwangere passagiers en zuigelingen

7.4.1 Indien u zwanger bent, kunnen wij u na uw 28ste week van zwangerschap uitsluitend vervoeren wanneer u ons een medisch rapport of brief overlegt, getekend door een naar behoren gekwalificeerde arts of vroedvrouw, waarin uw zwangerschapsperiode is opgenomen, alsmede een bevestiging dat uw zwangerschap zonder complicaties verloopt. Het rapport of de brief dient ook de uiterlijke datum te vermelden waarop u geacht wordt gezond te zijn om te vliegen.

7.4.2 Wanneer uw zwangerschap complicaties vertoont, dient u eerst toestemming te vragen aan onze medische afdeling om op die datum te vliegen. Bovendien vraagt u voor een enkele zwangerschap zonder complicaties voorafgaande toestemming aan onze medische afdeling om na de 36ste week van uw zwangerschap te mogen vliegen. Bij een meervoudige zwangerschap (zoals een twee- of drieling) vraagt u vooraf toestemming aan onze medische afdeling om na de 32ste week van de zwangerschap te mogen vliegen.

7.4.3 U bent zelf verantwoordelijk voor de controle of artikel 7.4.1 op u van toepassing is. Wanneer u niet beantwoordt aan deze vereisten of wanneer u onjuiste informatie verstrekt over de week van uw zwangerschap en u later tijdens de vlucht medische hulp nodig heeft, of uw vliegtuig moet afwijken van zijn oorspronkelijke reisschema om u medische ondersteuning te verlenen in verband met uw zwangerschap, wordt u aansprakelijk gesteld om alle kosten voor dit type interventie aan ons terug te betalen, waarvan voorbeelden gespecificeerd zijn in artikel 7.6 in overeenstemming met de vereisten in dat artikel.

7.4.4 Het vervoer van zuigelingen wordt doorgaans niet toegestaan tijdens de eerste 7 dagen na de bevalling. U wordt verzocht meer informatie in te winnen bij onze onderneming of onze erkende agent.

7.5 Speciale ondersteuning

7.5.1 Wanneer u speciale begeleiding nodig heeft omdat u niet zelfstandig kunt eten of zonder ondersteuning naar het toilet kunt gaan, of u zich zonder assistentie niet kunt verplaatsen of het vliegtuig kunt verlaten, of wanneer u speciale apparatuur nodig heeft, zullen wij u vervoeren wanneer u voorafgaande toestemming heeft ontvangen van onze medische afdeling op het moment van de uitgifte van de ticket en u op elk tijdstip beantwoordt aan alle toepasselijke voorschriften. Wanneer u naar of vanuit de VS vliegt, kunt u van alle of een gedeelte van deze eisen worden vrijgesteld- zie artikel 7.5.5.

7.5.2 Wanneer uw behoefte aan speciale ondersteuning is toegenomen nadat u toestemming heeft ontvangen op grond van artikel 7.5.1 of 7.5.4, moet u opnieuw toestemming vragen aan onze medische afdeling of aan uw arts voor de aanvang van uw vlucht (in overeenstemming met artikel 7.5.4) en op elk tijdstip beantwoorden aan alle toepasselijke voorschriften.

7.5.3 Wanneer u van onze medische afdeling toestemming heeft ontvangen voor vervoer op grond van artikel 7.5.1, wordt vervoer u later niet geweigerd op basis van onze speciale eisen, tenzij u verzuimd heeft deze vervoersvoorwaarden inclusief o.a. artikelen 7.1 en 7.3 na te leven.

7.5.4 Een alternatief om voorafgaande toestemming te ontvangen van onze medische afdeling ten behoeve van artikelen 7.5.1 en 7.5.3, is ons op het moment van de ticketformaliteiten een origineel certificaat te overleggen, ondertekend door een arts die verklaart dat u uw vlucht veilig, zonder uitzonderlijke medische ondersteuning tijdens de vlucht kunt voltooien (bijvoorbeeld ondersteuning om u te voeden, naar het toilet te gaan, het vliegtuig te verlaten of uzelf een medicatie of behandeling toe te dienen).

7.5.5 Wanneer u vliegt naar of vanuit de Verenigde Staten, kan de toepassing van de lokale regelgeving impliceren dat u niet aan alle of slechts aan een gedeelte van de vereisten uiteengezet in dit artikel 7.5 hoeft te voldoen. Voor meer informatie neemt u contact met ons op of raadpleegt u http://www.emirates.com/us/english/plan_book/essential_information/special_needs.aspx.

7.6 De terugbetaling door de passagier van medische kosten

Wanneer u ziek aan boord gaat van het vliegtuig verband houdend met een situatie die al voor de vlucht bestond (ongeacht of u zich hiervan wel of niet bewust was) of als gevolg van uw zwangerschap, betaalt u ons de kosten die wij voor uw behandeling aan boord van het vliegtuig, het grondtransport of de behandeling door een derde partij hebben betaald, terug. U betaalt ons ook alle kosten terug die wij gemaakt hebben om het reisschema van een vliegtuig te wijzigen om medische ondersteuning in te roepen wanneer u artikel 7.3 of 7.4 of 7.5 heeft overtreden. Wij kunnen de waarde van alle niet gebruikte onderdelen van uw ticket of eventuele andere in ons bezit zijnde middelen met deze betaling verrekenen.

7.7 Vervoer van kinderen zonder begeleiding

7.7.1 U krijgt geen toestemming voor vervoer wanneer u op de datum waarop de vlucht aanvangt jonger bent dan 5 jaar, tenzij u vergezeld wordt door een begeleider van 18 jaar of ouder. Wanneer u tussen 5 en 16 jaar oud bent, kunnen wij voor u begeleiding organiseren, onder voorbehoud dat wij hiervan minimaal 7 dagen voorafgaande aan de vlucht in kennis zijn gesteld en daarvoor een toeslag is betaald.

7.7.2 Wanneer u ouder bent dan 5 maar jonger dan 12 jaar bent op de vertrekdatum van uw vlucht, wordt uw vervoer niet goedgekeurd, tenzij u aan alle onderstaande voorwaarden voldoet:

7.7.2 (a) u wordt bij het inchecken begeleid door een ouder, oppas of volwassene die voor u verantwoordelijk is en die in de luchthaven samen met een van onze speciaal daartoe aangewezen stafleden blijft totdat u aan boord bent gegaan van het vliegtuig en totdat het vliegtuig van de luchthaven is opgestegen, en die ons ook het bewijs kan leveren dat u

opgehaald wordt op de luchthaven van de bestemming of de tussenstop door een andere ouder, oppas of volwassene die verantwoordelijk is voor u (met opgave van alle identiteitsgegevens van die persoon) en die u onder zijn/haar bewaring neemt.

7.7.2 (b) u heeft een bevestigde vluchtreservering en wij verwachten niet dat de vlucht eindigt op een andere locatie dan zijn bestemming of een onverwachte tussenstop maakt op een andere locatie als gevolg van slecht weer of andere operationele omstandigheden; en

7.7.2(c) uw vliegticket impliceert geen verandering van luchthaven tijdens de vlucht of een geprogrammeerde tussenstop van meer dan 8 uur op de internationale luchthaven van Dubai of van meer dan 4 uur op een andere luchthaven, tenzij een ouder, oppas of volwassene die voor u verantwoordelijk is, u ontmoet en de verantwoordelijkheid voor u op zich neemt gedurende de volledige periode van de tussenstop(s).

7.8 Dienstverlening aan boord

Om operationele redenen kunnen wij de voorziening/beschikbaarheid van entertainmentapparatuur en aangekondigde programma's tijdens de vlucht; aangekondigde speciale maaltijden of een ander type maaltijden; of de beschikbaarheid van of de aangekondigde diensten tijdens de vlucht niet garanderen.

Wij geven geen garantie dat speciale maaltijden altijd overeenstemmen met de nauwkeurige beschrijving. Dit vanwege het feit dat wij de maaltijden besteld hebben bij derde partners die deze bereiden. Wij kunnen geen verzoeken inwilligen voor nootvrije maaltijden en we kunnen geen garantie geven dat de omgeving aan boord van ons vliegtuig geen noten bevat of produceert.

7.9 Gronddienstverlening

Wij kunnen geen garanties geven over de voorziening/beschikbaarheid van apparatuur en de verlening van gronddiensten in luchthavens met inbegrip van bijvoorbeeld snelle traceringsdiensten, lobbyruimtes in luchthavens en de daarin beschikbare faciliteiten. Maar wanneer u naar of vanaf de VS vliegt, kan de toepassing van de lokale regelgeving impliceren dat bepaalde apparatuur en gronddiensten respectievelijk verstrekt en verleend worden aan passagiers die speciale ondersteuning nodig hebben. Voor meer informatie neemt u contact met ons op of raadpleegt u http://www.emirates.com/us/english/plan_book/essential_information/special_needs.aspx.

Wij garanderen niet dat de gronddienstverlening altijd exact conform de beschrijving daarvan is. Dit vanwege het feit dat wij sommige diensten bestellen bij derde partners. Zie ook artikel 12 voor de overige bepalingen op door derden verleende diensten.

7.10 Aanvullende buspendeldiensten

Wanneer wij u aanvullende buspendeldiensten kunnen aanbieden naar/vanaf uw luchthaven van vertrek of aankomst (de "dienstverlening"), doen wij dit onder voorbehoud van de volgende voorwaarden:

7.10.1 wij nemen geen verantwoordelijkheid voor verlies, schade, kosten of uitgaven als gevolg van vertraging in de uitvoering van de dienstverlening (bijvoorbeeld wanneer deze vertraging tot gevolg heeft dat u uw vlucht mist);

7.10.2 wij nemen geen verantwoordelijkheid voor overlijden of persoonlijk letsel dat optreedt tijdens de dienstverlening, tenzij u kunt bewijzen dat het overlijden of persoonlijk letsel het gevolg is van onze nalatigheid; en

7.10.3 wij nemen geen verantwoordelijkheid voor schade of verlies aan bagage (inclusief diefstal of kruimeldiefstal) tijdens de dienstverlening, tenzij u kunt bewijzen dat dit verlies/deze schade voortvloeit uit onze nalatigheid. Indien u kunt bewijzen dat uw bagage beschadigd is, verloren is gegaan of gestolen is door onze nalatigheid, beperkt onze aansprakelijkheid zich tot het bedrag van \$ 20 per kilo.

ARTIKEL 8 - BAGAGE

8.1 Gratis toegestane volume bagage

U kunt een bepaald volume bagage zonder extra kosten vervoeren. Het gratis toegestane volume bagage dat u mag vervoeren en de beperkingen met betrekking tot de omvang staan aangegeven op uw ticket of e-ticket reisschema/ontvangstbewijs en zijn tevens onderworpen aan onze voorschriften zoals die van kracht zijn op de datum van uw vlucht. Voor meer informatie of een exemplaar van onze voorschriften kunt u terecht bij onze erkende agenten.

8.2 Extra bagage

U moet voor bagage dat het gratis toegestane volume bagage overschrijdt een toeslag betalen. U moet ook een toeslag betalen voor het vervoer van een box met daarin een dier, tenzij dit een geleidedier is. Voor meer informatie over de toepasselijke tarieven voor het vervoer van extra bagage kunt u contact opnemen met onze erkende agenten.

8.3 Voorwerpen die u niet in uw bagage mag vervoeren

8.3.1 Er zijn bepaalde voorwerpen die zich niet in uw bagage mogen bevinden. Hierna worden de verboden weergegeven op ingecheckte en niet-ingecheckte bagage, alsook de individuele en aanvullende verboden die alleen van toepassing zijn op ingecheckte bagage en niet-ingecheckte bagage. Wanneer u zich niet houdt aan de regels die van toepassing zijn, kan het vervoer voor uzelf en uw bagage worden geweigerd (zie ook artikel 8.5.1). Bovendien heeft u niet het recht een claim in te dienen wanneer verboden voorwerpen zich per abuis in uw bagage bevinden die schade veroorzaken aan uw bagage (zie artikel 15.5).

8.3.2 U mag geen van de volgende voorwerpen meenemen in uw niet-ingecheckte of ingecheckte bagage:

8.3.2 (a) Voorwerpen die mogelijk gevaarlijk zijn voor het vliegtuig, de personen of eigendommen aan boord van het vliegtuig, zoals gespecificeerd in de ICAO technische instructies voor het veilige vervoer van gevaarlijke goederen per luchttransport en de IATA-voorschriften voor gevaarlijke goederen, en in onze betreffende voorschriften. Wanneer u niet

vertrouwd bent met die regelgevingen en voorschriften, kunt u voor meer informatie terecht bij onze erkende agenten;

8.3.2 (b) Voorwerpen die niet mogen worden getransporteerd op grond van de van kracht zijnde wetgeving, voorschriften, verordeningen of overheidsregels in een staat waarnaar of waar vanaf wordt gevlogen;

8.3.2 (c) Voorwerpen die naar onze redelijke overtuiging ongeschikt zijn voor vervoer omdat zij onder meer gevaarlijk of onveilig zijn vanwege hun gewicht, omvang, vorm of type, of die breekbaar of aan verderf onderhevig zijn, bijvoorbeeld met betrekking tot het type vliegtuig waarmee wordt gevlogen. Stel ons voordat u op de luchthaven aankomt vragen wanneer u niet weet of uw bagage geschikt is;

8.3.2 (d) Voorwerpen die een plichtsbesef oproepen wanneer u als kind onder de 16 jaar zonder begeleiding vliegt; of

8.3.2 (e) Oorlogsmateriaal. Vraag het ons indien u twijfelt of een voorwerp oorlogsmateriaal is.

8.3.3 U mag in de ingecheckte bagage geen breekbare of aan bederf onderhevig voorwerpen meenemen (inclusief bijvoorbeeld geld, juwelen, kostbare metalen), noch computers, persoonlijke elektronische apparatuur, opgeslagen data, medicijnen of medische apparatuur die u tijdens de vlucht of uw reis nodig kunt hebben of die bij verlies of beschadiging niet gemakkelijk kunnen worden vervangen, huis- of autosleutels, waardepapieren (inclusief bijvoorbeeld bedrijfsdocumenten, paspoorten en andere identificatiedocumenten, verhandelbare papieren, effectenakten) of monsters.

8.3.4 U mag in uw niet-ingecheckte bagage de volgende voorwerpen niet meenemen:

8.3.4 (a) Echte, replica of speelgoedwapens, wapens en munitie, explosieven of andere voorwerpen die explosieven bevatten (bijvoorbeeld vuurwerk) en brandgevaarlijke materialen; messen van elke soort/type/vorm of omvang; briefopeners; metalen bestek; katapulten; scheermesjes en rechte scheermesjes (met uitzondering van veiligheidsscheermessen en bijbehorende cartridges); ambachtelijk gereedschap; pijltjes; scharen; spijkers; hypodermische naalden en injectiespuiten (tenzij vereist op medische grond vergezeld van een medisch certificaat dat de medische conditie bevestigt en het vervoer rechtvaardigt); breinaalden; kurkentrekkers; sportknuppels en clubs (met inbegrip van, bijvoorbeeld honkbal- en softbalknuppels, golfclubs, cricketclubs maar met uitzondering van tennis-, badminton- en squashrackets); harde sportballen (met inbegrip van o.a. cricket-, grasveld-, hockey- of biljart-, snooker- of biljartballen); biljart-, snooker- of biljartkeus; apparatuur voor oosterse gevechtssporten.

8.3.4 (b) Alle voorwerpen die naar uw mening of de mening van het veiligheidspersoneel op de luchthaven gebruikt of aangepast kunnen worden om als wapen te worden gebruikt met de mogelijkheid letsel toe te brengen of uitschakeling te veroorzaken of die een andere bedreiging vormen voor veiligheid of beveiliging.

8.3.5 Wanneer niet-ingecheckte bagage als bagage wordt ingecheckt (ongeacht of dat op uw of ons verzoek geschiedt), moet u onmiddellijk alle voorwerpen die verboden zijn voor ingecheckte bagage op grond van artikel 8.3 hieruit verwijderen. Op uw verzoek zullen wij

proberen u een bagage te verstrekken wanneer u deze zelf niet bezit. U kunt deze voorwerpen alleen vervoeren als niet-ingecheckte bagage wanneer u voldoet aan de eisen met betrekking tot de inhoud, de omvang en het gewicht van niet-ingecheckte bagage zoals gespecificeerd in artikel 8.8.

8.3.6 Wij zijn niet verantwoordelijk voor voorwerpen die verwijderd zijn uit uw ingecheckte of niet-ingecheckte bagage en door het veiligheidspersoneel op de luchthaven worden achtergehouden. Het is uw verantwoordelijkheid om voorafgaand aan de reis de veiligheidseisen te controleren die van toepassing zijn op uw vlucht en de luchthaven van vertrek, en wanneer persoonlijke voorwerpen door het veiligheidspersoneel op de luchthaven uit uw bagage worden verwijderd, moet u ervoor te zorgen dat u een ontvangstbewijs ontvangt van het veiligheidspersoneel op de luchthaven en een afspraak maakt voor de teruggave van deze voorwerpen.

8.4 Vuurwapens en gevaarlijke voorwerpen

8.4.1 Wanneer u vuurwapens, munitie en explosieven, inclusief in een container voor explosieven, wilt vervoeren (bijvoorbeeld voor vuurwerk) in ingecheckte bagage, bent u voorafgaande aan dit vervoer zelf verantwoordelijk informatie in te winnen over, en u te vergewissen of u in het bezit bent van, alle benodigde toestemmingen van overheidsautoriteiten van het land van vertrek of het land van bestemming.

8.4.2 Vuurwapens, munitie en explosieven met inbegrip van voorwerpen die explosieven bevatten (bijvoorbeeld voor vuurwerk) zijn niet toegestaan in ingecheckte bagage, tenzij u niet later dan 3 dagen voor de vlucht toestemming van ons heeft ontvangen. Wanneer toestemming is gegeven voor vervoer moeten vuurwapens ongeladen zijn en voorzien zijn van een veiligheidsslot, naar behoren ingepakt zijn en vergezeld gaan van alle wettelijk documenten vereist in de landen van vertrek, bestemming of tussenstops. Het vervoer van munitie is onderworpen aan de ICAO- en IATA-voorschriften zoals gespecificeerd in artikel 8.3.2 (a). Uw vuurwapens, munitie en explosieven worden nooit vervoerd in de cabine of de cockpit van het vliegtuig.

8.4.3 Wapens zoals antieke vuurwapens, zwaarden, messen, speelgoed of replica wapens, bogen en pijlen en soortgelijke voorwerpen kunnen geheel naar ons eigen inzicht als ingecheckte bagage worden geaccepteerd, onder voorbehoud van onze voorafgaande toestemming daartoe, maar worden niet toegestaan in de cabine of de cockpit van het vliegtuig.

8.4.4 Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld wanneer een voorwerp dat geaccepteerd is op grond van artikelen 8.4.2 en/of 8.4.3 wordt verwijderd uit uw ingecheckte bagage en/of achtergehouden of vernietigd wordt door het veiligheidspersoneel, overheidsbeambten, luchthavenbeambten, politie of militaire autoriteiten of door andere luchtvaartmaatschappijen die betrokken zijn bij uw vervoer.

8.5 Recht vervoer te weigeren

8.5.1 Wij weigeren bagage te vervoeren waarin zich een van de voorwerpen bevindt, beschreven in artikel 8.3.2 (en artikel 8.3.4, uitsluitend voor niet-ingecheckte bagage), ongeacht of en wanneer wij worden geïnformeerd over de aanwezigheid van deze voorwerpen of deze ontdekken. Zie ook artikel 8.3.1.

8.5.2 Wij weigeren bagage te vervoeren wanneer deze naar ons inzicht vanwege de omvang, de vorm, het voorkomen, het gewicht, de inhoud, het type, of vanwege de veiligheid, operationele redenen of het comfort van de medepassagiers ongeschikt is voor vervoer. Wanneer u twijfelt over bijzondere voorwerpen kunt u ons of onze erkende agenten om advies vragen.

8.5.3 Wij kunnen weigeren bagage te vervoeren wanneer deze naar onze mening niet correct en veilig is opgeslagen in geschikte verpakkingen. Op uw verzoek verstrekken wij u informatie over verpakkingsmateriaal en verpakkingen.

8.6 Recht op onderzoek, screening en röntgenstralen

8.6.1 Om redenen verband houdend met beveiliging, gezondheid en veiligheid, en om te controleren of u in uw bagage geen voorwerpen vervoert die op grond van deze vervoersvoorwaarden zijn verboden, kunnen wij uw bagage onderwerpen aan onderzoek, screening en röntgenstralen. Wij proberen uw bagage in uw aanwezigheid te onderzoeken, maar wanneer u niet onmiddellijk beschikbaar bent, kunnen wij dit ook in uw afwezigheid uitvoeren. Als u ons niet in de gelegenheid stelt dit onderzoek of deze screening en röntgenstralen uit te voeren, weigeren wij u en uw bagage te vervoeren.

8.6.2 U moet toestemming geven dat veiligheidscontroles op uw bagage door overheidsbeambten, luchthavenbeambten, politie of militaire ambtenaren en andere luchtvaartmaatschappijen die betrokken zijn bij uw vervoer worden uitgevoerd.

8.6.3 Wanneer een onderzoek, screening of röntgenstralen uw bagage beschadigt/beschadigen, kunnen wij voor de schade niet aansprakelijk worden gesteld, tenzij deze schade uitdrukkelijk voortvloeit uit onze nalatigheid.

8.6.4 Houd in gedachten dat veiligheidsautoriteiten in sommige landen kunnen eisen dat ingecheckte bagage dusdanig beveiligd is dat het in afwezigheid van de passagier zonder schade geopend kan worden. U bent verantwoordelijk kennis te nemen van en te voldoen aan deze eisen.

8.7 Ingecheckte bagage

8.7.1 Op en in elk ingecheckt bagagestuk moet u veilig een label of sticker aanbrengen met daarop uw naam en volledig adres en telefoonnummer waarop wij u kunnen bereiken.

8.7.2 Wanneer u bagage incheckt, verstrekken wij u een bagagelabel voor elk ingecheckt bagagestuk.

8.7.3 De ingecheckte bagage en uzelf worden normaliter in hetzelfde vliegtuig vervoerd, maar soms kan vervoer door een ander vliegtuig noodzakelijk zijn (bijvoorbeeld om redenen verband houdend met beveiliging, gezondheid, veiligheid en operationele redenen, of vanwege de omvang of het gewicht van de ingecheckte bagage, of wanneer niet wordt beantwoord aan de overeenkomstige bepalingen in deze vervoersvoorwaarden). Wanneer wij uw ingecheckte bagage in een ander vliegtuig vervoeren, leveren wij het op het door u aan ons verstrekte adres, tenzij de wet die van kracht is op de plaats van inzameling vereist dat u aanwezig bent op de luchthaven van aankomst voor de inklaring door de douane of op grond

van het feit dat vervoer plaatsvindt in een ander vliegtuig met betrekking tot de omvang of het gewicht van de ingecheckte bagage of wanneer niet wordt beantwoord aan de overeenkomstige bepalingen in deze vervoersvoorwaarden.

8.7.4 Tenzij wij besluiten dat uw ingecheckte bagage niet met hetzelfde vliegtuig als uzelf wordt vervoerd, vervoeren wij niet uw ingecheckte bagage wanneer u niet aan boord bent gegaan van het vliegtuig waarin uw bagage zich bevindt, of wanneer u na boarding maar voor het opstijgen of op een transitlocatie het vliegtuig heeft verlaten zonder opnieuw te boarden.

8.7.5 Wij voeren alleen uw extra bagage op uw vlucht wanneer er voldoende ruimte beschikbaar is in het vliegtuig en wanneer u de toeslag voor extra bagage ten opzichte van uw gratis toegestane volume bagage heeft betaald.

8.7.6 U moet ervoor zorgen dat uw ingecheckte bagage robuust genoeg en voldoende beveiligd is om bestand te zijn tegen de gebruikelijke en normale vervoersomstandigheden tijdens luchttransport zonder hierdoor schade op te lopen (met uitzondering van normale slijtage).

8.8 Niet-ingecheckte bagage

8.8.1 Wij specificeren de maximale afmetingen en/of het gewicht voor niet-ingecheckte bagage die u meeneemt in het vliegtuig. Vraag ons gerust om aanvullende informatie. Alle niet-ingecheckte bagage moet klein genoeg zijn om onder de zitplaats voor u of in de bagagerekken boven uw zitplaats in de cabine van het vliegtuig te worden geplaatst. Wanneer uw niet-ingecheckte bagage te groot is om op deze manier te worden opgeborgen, of wanneer deze overdadig zwaar is of om andere redenen onveilig wordt geacht, moet u deze bagage voor vervoer inchecken en alle kosten voor extra bagage betalen die verschuldigd kunnen zijn op grond van artikel 8.2 wanneer uw gratis toegestane volume bagage al verbruikt is voor andere ingecheckte bagagestukken.

8.8.2 Als u een voorwerp van grote waarde, een muziekinstrument of diplomatenkoffer heeft dat/die u bij u wilt houden als niet-ingecheckte bagage, maar waarvan de omvang of het gewicht de beperkingen gesteld aan niet-ingecheckte bagage overschrijdt, moet u voor één of meerdere extra zitplaatsen in uw reisklasse (afhankelijk van de beschikbaarheid) betalen om dit voorwerp tijdens uw vlucht bij u te kunnen houden. Wij vervoeren als niet-ingecheckte bagage geen andere voorwerpen die niet beantwoorden aan onze beperkingen gesteld aan de omvang en het gewicht van niet-ingecheckte bagage.

8.9 Ophalen en afgifte van ingecheckte bagage

8.9.1 Tenzij artikel 8.7.3 ons verplicht om uw ingecheckte bagage aan u af te geven, moet u uw ingecheckte bagage zo snel mogelijk nadat het beschikbaar is, ophalen op uw bestemming of tussenstop. Wanneer u de bagage niet binnen een redelijke termijn komt ophalen, kunnen wij u opslagkosten in rekening brengen. Wanneer uw ingecheckte bagage 3 maanden nadat deze beschikbaar is op uw bestemming of tussenstop niet is opgehaald, kunnen wij over de bagage beschikken en het voordeel uit de opbrengst van de verkoop behouden, zonder dat wij kennisgeving aan u zijn verschuldigd of daarvoor aansprakelijk gesteld kunnen worden.

8.9.2 Alleen de persoon die in het bezit is van de bagageticket en de bagagelabel kan een ingecheckt bagagestuk claimen. Wij nemen geen verantwoordelijkheid voor het controleren

van de identiteit of de bevoegdheid van de persoon die in het bezit is van de bagageticket en de bagagelabel of voor de controle dat hij/zij het recht heeft de bagage op te halen.

8.9.3 Wanneer de persoon die een ingecheckt bagagestuk claimt, niet de vereiste bagageticket en bagagelabel kan overleggen, moet die persoon kunnen aantonen dat de bagage zijn of haar eigendom is voordat wij toestemming geven voor afgifte. Wij accepteren geen verantwoordelijkheid voor andere handelingen dan een summiere enquête om te bepalen of de persoon die de bagage claimt hiertoe gerechtigd is.

8.10 Dieren

We accepteren geen vervoer van dieren, tenzij u hiertoe een verzoek heeft ingediend en onze voorafgaande goedkeuring heeft ontvangen en u beantwoordt aan de volgende voorwaarden en onze toepasselijke voorschriften:

8.10.1 Het dier moet voor het vervoer in de bagageruimte van een vliegtuig in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke vereisten door u verpakt zijn in een adequate kist/doos (eventueel voorzien van voedsel en water).

8.10.2 Het dier is begeleid en geldige gezondheids- en inentingscertificaten, vergunningen voor de toegang, de transit en het vertrek en andere documenten die in de landen van vertrek, toegang of transit zijn vereist, worden aan ons overgelegd.

8.10.3 U heeft de kosten betaald die van toepassing zijn op kisten/dozen en de dieren daarin, tenzij het dier een geleidedier is.

8.10.4 Tenzij het vervoer van uw dier valt onder de aansprakelijkheidsregels van het Verdrag van Warschau of het Verdrag van Montreal, zijn wij niet aansprakelijk voor verlies, letsel, ziekte of overlijden, tenzij dit uitdrukkelijk voortvloeit uit onze nalatigheid.

8.10.5 Wanneer een dier door ons wordt vervoerd zonder vergezeld te zijn van alle certificaten en vergunningen die vereist zijn op grond van artikel 8.10.2, zijn wij niet aansprakelijk tegenover u voor enig verlies dat u zou kunnen lijden en betaalt of vergoedt u ons (op verzoek) alle boetes, kosten, verliezen of verplichtingen die aan ons zijn opgelegd of door ons zijn aangegaan omdat een of meerdere vereiste certificaten of vergunningen ontbraken.

Wanneer u vliegt naar of vanuit de Verenigde Staten, kan de toepassing van de lokale regelgeving impliceren dat u niet aan alle of slechts aan een gedeelte van de vereisten uiteengezet in dit artikel 8.10 hoeft te voldoen. Voor meer informatie neemt u contact met ons op of raadpleegt u http://www.emirates.com/us/english/plan_book/essential_information/special_needs.aspx.

ARTIKEL 9 - PROGRAMMA'S, VERTRAGINGEN, ANNULERING VAN VLUCHTEN, ONTZEKKING TOT BOARDING

9.1 Programma's

9.1.1 De vluchttijden en de vluchtduur in onze tijdschema's kunnen tussen de publicatiedatum (of uitgiftedatum) en de feitelijke vluchtdatum worden gewijzigd. Wij garanderen u geen vluchttijden en vluchtduur. Deze vormen geen onderdeel van het door u met ons gesloten vervoerscontract.

9.1.2 Voordat wij uw reservering goedkeuren, informeren wij of onze erkende agent u over de vertrektijd van uw vlucht die vermeld wordt op uw ticket of e-ticket reisschema/ontvangstbewijs. Het kan voorkomen dat wij de vertrektijd van uw vlucht en/of de luchthaven van vertrek of bestemming moeten wijzigen na uitgifte van uw e-ticket reisschema/ontvangstbewijs. U bent verantwoordelijk aan ons of onze erkende agent contactgegevens te verstrekken, zodat wij of de erkende agent kunnen proberen u te informeren over een dergelijke wijziging. Wanneer u niet met deze wijziging kunt instemmen, en indien wij niet in staat zijn voor u een zitplaats te reserveren in de vliegklasse van uw ticket op een andere vlucht die voor u wel aanvaardbaar is, heeft u recht op een onvrijwillige terugbetaling in overeenstemming met artikel 10.2. Met uitzondering van deze situatie, kunnen wij tegenover u niet aansprakelijk worden gesteld voor om het even welk verlies of uitgave.

9.2 Oplossingen in geval van annulering, nieuwe reisschema's en vertraging

9.2.1 Soms kunnen vertraging in de vertrektijden en de vliegduur van een vliegtuig om zijn bestemming te bereiken zich voordoen vanwege omstandigheden waarover wij geen controle hebben (bijvoorbeeld slechte weersomstandigheden of vertragingen in de luchtverkeersleiding of stakingen). Wij nemen alle maatregelen die redelijkerwijze noodzakelijk zijn om vertraging van uw persoonlijk vervoer en uw bagage te voorkomen. Tot deze maatregelen behoren onder meer de inzet van een ander vliegtuig of de planning van een vlucht die voor ons door een andere luchtvaartmaatschappij wordt verzorgd, of beide maatregelen.

9.2.2 U heeft de keuze uit een van de drie volgende, beschikbare oplossingen wanneer wij een vlucht annuleren; wij er niet in slagen redelijkerwijze volgens het vluchtschema te vliegen; wij geen stop maken op de locatie van uw bestemming of tussenstop bestemming; of u een aansluitende vlucht die wij of een andere luchtvaartmaatschappij moeten uitvoeren mist waarvoor u een reservering/bevestigde reservering had en waarvoor u over het juiste tijdsbestek beschikte om de aansluitende vlucht na de geplande aankomsttijd van uw vliegtuig te halen. De drie beschikbare oplossingen waaruit u kunt kiezen zijn beschikbaar zonder toeslag en uiteengezet in de onderstaande artikelen 9.2.2 (a) t/m (c). Zie ook artikel 9.2.3 voor de beperkingen op uw rechten en onze aansprakelijkheid.

9.2.2 (a) Eerste oplossing - wij vervoeren u en uw bagage zo snel mogelijk op een van onze andere vluchten waarop reservering mogelijk is, en verlengen zo nodig de geldigheidsduur van uw ticket voor dat vervoer.

9.2.2 (b) Tweede oplossing - we vervoeren u en uw bagage via een ander reisschema binnen een redelijk tijdsbestek naar uw bestemming vermeld op uw ticket of op een van onze andere vluchten of op de vlucht van een andere luchtvaartmaatschappij, of door andere, gezamenlijk overeengekomen (vervoers)middelen en vervoersklasse. Wij betalen u eventuele verschillen terug tussen het luchtvaarttarief, met belastingen, kosten, lasten en toeslagen, dat u heeft betaald voor uw vervoer en het eventueel lagere luchtvaarttarief, met belastingen, kosten, lasten en toeslagen, dat van toepassing is op uw nieuwe luchtvaarttarief.

9.2.2 (c) Derde oplossing - wij kennen u een onvrijwillige terugbetaling toe in overeenstemming met artikel 10.2.

9.2.3 De drie oplossingen in artikelen 9.2.2 (a) t/m 9.2.2 (c) hebben geen invloed op uw rechten ingevolge artikel 15.6. Dit zijn de enige en exclusieve oplossingen en rechten die u worden toegekend wanneer uw vervoer beïnvloed wordt door een van de gebeurtenissen opgesomd in artikel 9.2.2.

9.3 Ontzegging tot boarding

9.3.1 Wanneer wij u niet kunnen vervoeren in de vliegklasse van uw ticket op een vlucht waarvoor u een bevestigde reservering heeft en u beantwoordt aan alle deadlines met betrekking tot inchecken en boarding:

9.3.1 (a) vervoeren wij u op een van onze latere vluchten in de betreffende vliegklasse of vervoeren wij u naar keuze op een van onze andere vluchten in een andere klasse. Wanneer uw vliegklasse lager is, betalen wij u het verschil terug tussen het luchtvaarttarief, met belastingen, kosten, lasten en toeslagen, dat u betaald heeft voor uw vliegticketklasse en het luchtvaarttarief, met belastingen, kosten, lasten en toeslagen, dat van toepassing is op de vliegticketklasse waarvan u feitelijk gebruik maakt; of

9.3.1 (b) kunt u bepalen dat wij uw vervoer plannen op een ander vliegtuig, zodat u binnen een redelijk beperkt tijdsverschil ten opzichte van uw oorspronkelijke geplande aankomsttijd, op uw bestemming arriveert. In dit geval blijven de vervoersvoorwaarden van toepassing, met uitzondering van de vervoersvoorwaarden van de vliegtuigmaatschappij die de vlucht uitvoert die van toepassing zullen zijn op alle operationele en procedurele aspecten van de vervangende vlucht.

U kunt ook kiezen voor een onvrijwillige terugbetaling overeenkomstig artikel 10.2.

Dit artikel 9.3.1 is niet van toepassing wanneer wij weigeren u te vervoeren om redenen die voorzien zijn in deze vervoersvoorwaarden (raadpleeg onder meer artikelen 6.4, 7, 8.6.1, 11.4.2, 11.4.3, 13.1.6 en 13.6).

9.3.2 Wanneer artikel 9.3.1 op u van toepassing is, betalen wij u alle vergoedingen die wij u verschuldigd zijn op grond van de toepasselijke wetgeving en ons vergoedingsbeleid inzake ontzegging tot boarding.

9.3.3 Met uitzondering van uw rechten uit hoofde van dit artikel 9.3, zijn wij niet aansprakelijk tegenover u voor enig verlies of enige kosten. Vraag informatie over ons vergoedingsbeleid inzake ontzegging tot boarding.

ARTIKEL 10 - TERUGBETALINGEN

10.1 Wij betalen u het luchtvaarttarief van uw ticket of elk niet gebruikt onderdeel daarvan terug, alsmede alle van toepassing zijnde belastingen, kosten, lasten en toeslagen voortvloeiend uit uitzonderlijke omstandigheden, in overeenstemming met ons vervoersbeleid en tarieven en de onderstaande, aanvullende regels:

10.1.1 Tenzij anders bepaald, betalen wij alleen de persoon terug die de ticket heeft betaald, onder voorbehoud dat het bewijs voor de identificatie en de betaling wordt overgelegd.

10.1.2 Tenzij de claim voor een terugbetaling betrekking heeft op een zoekgeraakte ticket, gaan wij alleen over tot terugbetaling wanneer u ons uw ticket en alle niet gebruikte vluchtcoupons en de passagierscoupon verstrekt. Deze eis is niet van toepassing wanneer uw ticket een e-ticket is.

10.2 Onvrijwillige terugbetalingen

10.2.1 Terugbetaling van het luchtvaarttarief wordt berekend volgens artikelen 10.2.1 (a) en 10.2.1 (b) voor een vlucht die wij annuleren, wanneer wij niet in staat zijn een vlucht redelijkerwijze volgens het schema te programmeren of er niet in slagen u te vervoeren op een vlucht waarvoor u een bevestigde reservering heeft en beantwoordt aan de van toepassing zijnde deadline voor inchecken en boarding en wanneer vervoer u niet is ontzegd op grond van redenen die voorzien zijn in deze vervoersvoorwaarden. Dezelfde berekening wordt toegepast wanneer wij er niet in slagen om een stop te maken op de locatie van uw bestemming of tussenstop, of wanneer u door ons toedoen een aansluitende vlucht mist waarvoor u een bevestigde reservering had en over voldoende tijd beschikte om de aansluitende vlucht te halen tussen de oorspronkelijke geplande aankomsttijd van uw vlucht en de vertrektijd van de aansluitende vlucht.

In elke situatie is de terugbetaling als volgt:

10.2.1 (a) gelijk aan het bedrag dat betaald is voor het luchtvaarttarief (inclusief belastingen, kosten, lasten en toeslagen voortvloeiend uit uitzonderlijke omstandigheden) wanneer geen onderdeel van de ticket is gebruikt; of

10.2.1 (b) Wanneer een ticket gedeeltelijk is gebruikt, is het bedrag gelijk aan het verschil tussen het betaalde luchtvaarttarief (inclusief belastingen, kosten, lasten en toeslagen voortvloeiend uit uitzonderlijke omstandigheden) en het aangepaste luchtvaarttarief (inclusief belastingen, kosten, lasten en toeslagen voortvloeiend uit uitzonderlijke omstandigheden) tussen twee bestemmingen waarvoor u uw ticket heeft gebruikt.

10.2.2 Wij gaan over tot terugbetaling in overeenstemming met artikel 10.2.1 (b) wanneer u het vervoer weigert om een van de redenen uiteengezet in artikel 7.1, tenzij u geen recht had terugbetaling te ontvangen voor de geweigerde vlucht. Met uitzondering van deze situatie, kunnen wij tegenover u niet aansprakelijk worden gesteld voor om het even welk verlies of uitgave. Zie ook artikel 7.2, op grond waarvan wij de waarde van niet gebruikte onderdelen op uw ticket kunnen gebruiken voor de betaling van de door u aan ons verschuldigde kosten.

10.2.3 Wij gaan over tot terugbetaling op grond van artikel 10.2.1 (b), wanneer wij uw vervoer om een van de redenen uiteengezet in artikel 11.4 (onaanvaardbaar gedrag aan boord van vliegtuigen) voor voltooiing hebben beëindigd, met uitzondering van terugbetaling voor de vlucht waarop het onaanvaardbaar gedrag zich heeft voorgedaan. Met uitzondering van deze situatie, kunnen wij tegenover u niet aansprakelijk worden gesteld voor om het even welk verlies of uitgave. Zie ook artikel 11.4.4, op grond waarvan wij de waarde van niet gebruikte onderdelen op uw ticket kunnen gebruiken voor de betaling van bedragen die u ons verschuldigd bent.

10.3 Vrijwillige terugbetalingen

10.3.1 Wanneer een terugbetaling van een luchtvaarttarief op uw ticket verschuldigd is op grond van een van de redenen uiteengezet in artikel 10.2, zal de terugbetaling gelijk zijn aan:

10.3.1 (a) het betaalde luchtvaarttarief (inclusief belastingen, kosten, lasten en toeslagen voortvloeiend uit uitzonderlijke omstandigheden) onder aftrek van de toepasselijke annuleringskosten wanneer geen gedeelte van het ticket is gebruikt en onder aftrek van de van de toepasselijke administratiekosten wanneer uw ticket onderworpen is aan beperkingen; of

10.3.1 (b) wanneer een ticket gedeeltelijk is gebruikt, is het bedrag gelijk aan het verschil tussen het betaalde luchtvaarttarief (inclusief belastingen, kosten, lasten en toeslagen voortvloeiend uit uitzonderlijke omstandigheden) en het aangepaste luchtvaarttarief (inclusief belastingen, kosten, lasten en toeslagen voortvloeiend uit uitzonderlijke omstandigheden) tussen twee bestemmingen waarvoor u uw ticket heeft gebruikt, onder aftrek van eventuele toepasselijke annuleringskosten en toepasselijke administratiekosten wanneer uw ticket onderworpen is aan beperkingen.

10.4 Terugbetaling van een kwijtgeraakte ticket

10.4.1 Wanneer u uw ticket geheel of gedeeltelijk kwijt bent geraakt en ons vervolgens een bevredigend bewijsstuk kunt overleggen van dat verlies onder betaling van eventuele administratiekosten, gaan wij over tot terugbetaling zodra de geldigheidsduur van de ticket is verstreken of na 6 maanden, afhankelijk welke datum later valt. Wij gaan alleen over tot terugbetaling indien:

10.4.1 (a) de verloren ticket of een gedeelte daarvan niet is gebruikt, niet eerder terugbetaald of vervangen is, tenzij het gebruik, de terugbetaling of de vervanging door of aan iemand anders voortvloeit uit onze nalatigheid; en

10.4.1 (b) de persoon aan wie de terugbetaling is verricht ermee akkoord gaat (door een overeenkomst met ons te ondertekenen) het bedrag van de terugbetaling terug te betalen en onze juridische kosten en uitgaven die wij gemaakt hebben om u te vinden en in kennis te stellen en deze overeenkomst af te dwingen, te vergoeden, wanneer wij achteraf fraude of het gebruik van de kwijtgeraakte ticket constateren. Dit is niet van toepassing wanneer fraude of gebruik door iemand anders voortvloeit uit onze nalatigheid.

10.5 Recht om terugbetaling te weigeren

10.5.1 Wij zullen niet overgaan tot terugbetaling wanneer het verzoek tot terugbetaling later ingediend is dan 2 jaar vanaf de uitgiftedatum van de oorspronkelijke ticket.

10.5.2 Wij betalen geen ticket terug wanneer u bij aankomst in een land aan ons of overheidsbeambten uw ticket heeft overgelegd als bewijsmateriaal van uw toekomstige intentie dat land te verlaten, tenzij u kunt aantonen dat u toestemming heeft in het land te blijven of het land met een ander vliegtuig of transportmiddel zult verlaten.

10.5.3 Wij betalen geen ticket terug dat afgestempeld is door een overheidsinstantie als zijnde “Terugbetaling Verboden” of wanneer de ticket een kwijtgeraakte of beschadigde ticket

vervangt die door een overheidsinstantie afgestempeld is als “Terugbetaling Verboden”, tenzij u ons het bewijs levert dat die overheidsinstantie u recht geeft op terugbetaling.

10.5.4 Wij zullen geen ticket terugbetalen voor een vlucht waarvoor u geen toestemming heeft gekregen (om om het even om welke reden uiteengezet in artikel 7.1) of waaruit u bent verwijderd (om om het even om welke reden uiteengezet in artikelen 11.1 t/m 11.3).

10.6 Valuta

Terugbetalingen vinden plaats met hetzelfde betaalmiddel en in dezelfde valuta als die gebruikt werden voor de betaling van uw ticket.

10.7 Wie betaalt de ticket terug

Wij gaan uitsluitend over tot een vrijwillige terugbetaling van een ticket wanneer wij of onze erkende agenten de ticket hebben uitgegeven.

10.8 Beperking van uw rechten

Tenzij anders vermeld in deze vervoersvoorwaarden, zijn de rechten op terugbetaling uiteengezet in dit artikel 10 de enige rechten die u tegenover ons kunt uitoefenen wanneer om het even welke reden geen vervoer plaatsvindt. Dit betekent dat wij geen andere aansprakelijkheid hebben tegenover u voor enig verlies of enige uitgave.

ARTIKEL 11 - GEDRAG AAN BOORD VAN VLIEGTUIGEN

11.1 Algemeen

Op elk moment tijdens uw vervoer bent u verplicht zich te gedragen op een wijze die geen aanleiding geeft tot:

11.1.1 de overtreding van staatswetten, waarvan de rechtsmacht prevaleert boven het vliegtuig;

11.1.2 het in gevaar brengen, bedreigen (door geveinsde of andere vormen van bedreiging) van het vliegtuig, personen of eigendommen;

11.1.3 het veroorzaken van letsel, aantasting van de gezondheid van de medepassagiers aan boord of risico's creëren of bedreiging uiten van letsel of aantasting van de gezondheid;

11.1.4 angst zaaien, of waarover de medepassagiers aan boord van het vliegtuig zich beklagen als uiterst laakbaar, in gedragsvormen zoals pesterij, overlast, aanranding of misbruik;

11.1.5 het veroorzaken van of de waarschijnlijkheid verlies of schade te veroorzaken aan onze eigendommen of die van de medepassagiers aan boord van het vliegtuig;

11.1.6 de obstructie, belemmering of bemoeienis van en met de bemanningsleden bij de uitoefening van hun plichten;

11.1.7 de overtreding van instructies of richtlijnen van de bemanningsleden of de luchtvaartmaatschappij (zowel mondeling als door kennisgeving) die rechtmatig verstrekt zijn voor de beveiliging of veiligheid van het vliegtuig en personen of eigendommen en/of het comfort of gemak van passagiers, waaronder, instructies met betrekking tot beveiliging, veiligheid, plaatsing, veiligheidsgordels, roken, consumptie van alcohol of het gebruik van drugs, het gebruik van elektronische apparatuur, waaronder, maar niet beperkt tot, cellulaire telefoons, laptops, PDA's, portable recorders, portable radio's, CD-, DVD- en MP3-spelers, elektronische spelen of transmissie-apparatuur (bijvoorbeeld radio-bediend speelgoed en walkietalkies). Zie ook in artikel 18 de besluiten die wij op grond van artikel 11.1 op u toepassen.

11.2 Alcohol aan boord

U mag geen alcohol aan boord van een vliegtuig consumeren (belastingvrij gekocht bij ons, een derde of anderszins verkregen), tenzij wij u de alcohol hebben geserveerd. Wij hebben het recht, op elk ogenblik of om welke reden dan ook, te weigeren alcohol te serveren of geserveerde alcohol terug te nemen.

11.3 Rookbeleid

Op al onze vluchten geldt een rookverbod.

11.4 Plichtsverzuim

Wanneer wij naar onze redelijke mening overtuigd zijn dat u uw verplichtingen die u opgelegd zijn onder artikelen 11.1 t/m 11.3 niet volledig heeft nageleefd:

11.4.1 kunnen wij deze zaak rapporteren aan de betreffende politieautoriteiten of andere handhavingsautoriteiten; en

11.4.2 kunnen wij dusdanige maatregelen treffen die wij nodig achten om de voortzetting of herhaling van beledigend gedrag te voorkomen zoals fysieke belemmering en/of door u te verwijderen uit het vliegtuig en/of na de tussenstop u vervoer te ontzeggen (ongeacht of deze beslissing is genomen om u uit het vliegtuig te verwijderen of om andere redenen); en

11.4.3 kunnen wij weigeren u in de toekomst te vervoeren; en

11.4.4 betaalt u ons alle kosten terug die wij hebben opgelopen: (a) voor de reparatie of de vervanging van door u kwijtgeraakte, beschadigde of vernietigde eigendommen; voor de vergoeding van passagiers of bemanningsleden door uw toedoen; en (c) om ons reisschema aan te passen om u uit ons vliegtuig te verwijderen. Wij kunnen de waarde van elk niet gebruikt onderdeel op uw ticket of eventuele andere in ons bezit zijnde middelen met de door u aan ons verschuldigde bedragen verrekenen.

ARTIKEL 12 - DIENSTVERLENING DOOR DERDEN

12.1 Wanneer wij met een andere onderneming afspraken maken om u grondtransport- of andere diensten te verlenen (bijvoorbeeld een limousine, transferdienst over land, een

hotelreservering, een accommodatie of autoverhuur), of wanneer wij voor u een ticket of voucher uitgeven voor dit grondtransport of andere dienstverlening, handelen wij uitsluitend als uw agent bij het maken van deze afspraken of de uitgifte van de ticket of voucher. De voorwaarden van de dienstverlenende onderneming zullen van toepassing op u zijn.

12.2 Wij zullen tegenover u niet aansprakelijk zijn voor grondtransport of andere dienstverlening die wij voor u regelen wanneer deze door een andere onderneming wordt uitgevoerd, tenzij de oorzaken van aansprakelijkheid uitdrukkelijk voortvloeien uit onze nalatigheid. Zie artikelen 7.8 en 7.9 voor andere bepalingen die van toepassing zijn op dienstverlening door derden.

ARTIKEL 13 - REISDOCUMENTEN, DOUANE EN VEILIGHEIDSINSPECTIES

13.1 Algemeen

13.1.1 U bent verantwoordelijk voor de aanvraag en het bezit van alle reisdocumenten die nodig zijn voor een land dat u bezoekt (zelfs wanneer u een passagier op doorreis bent).

13.1.2 U moet alle wetten, voorschriften, verordeningen en andere eisen naleven van alle landen die u tijdens uw reis aandoet bij vertrek, aankomst en transit.

13.1.3 Voor meer informatie over de vereiste reisdocumenten, adviseren wij u voor en tijdens uw reservering contact op te nemen met de ambassade, het consulaat of een andere ter zake doende instantie in elk betreffend land. Wanneer u niet onmiddellijk afreist, adviseren wij u voor de reis opnieuw contact op te nemen met dezelfde instanties om er zeker van te zijn dat de eisen die op u van toepassing zijn, niet zijn gewijzigd en dat uw reisdocumenten nog steeds geldig zijn voor alle vluchten, bestemmingen en geplande tussenstops.

13.1.4 Op ons verzoek moet u ons alle paspoorten, visums, gezondheidsverklaringen en andere reisdocumenten overleggen die nodig zijn voor uw reis, zodat wij deze documenten kunnen fotokopiëren of deze documenten tegen afgifte van een ontvangstbewijs kunnen deponeren bij een bemanningslid aan boord van uw vliegtuig om deze tijdens de vlucht veilig te bewaren tegen afgifte van een ontvangstbewijs. Wij hebben het recht u te verplichten deze documenten op elk willekeurig tijdstip voor en tijdens uw vervoer te presenteren.

13.1.5 Wij zijn niet aansprakelijk tegenover u wanneer u niet in het bezit bent van alle paspoorten, visums en gezondheidsverklaringen en andere reisdocumenten die nodig zijn voor uw reis of die verstreken zijn of wanneer u tijdens uw reis niet alle wetten, voorschriften, verordeningen en andere vereisten heeft nageleefd in alle landen van vertrek, aankomst of transit.

13.1.6 Wij weigeren u en uw bagage te vervoeren wanneer uw visums of reisdocumenten niet in orde blijken te zijn of wanneer u niet de andere vereisten in dit artikel 13.1 heeft nageleefd. Wij hebben het recht het vervoer op deze grond te weigeren ook wanneer u al begonnen bent met of uw vervoer voltooid heeft voordat wij kennis nemen van het feit (als gevolg van de uitvoering van artikel 13.1.4 of anderszins) dat u artikel 13.1 niet heeft nageleefd.

13.2 Toegangsverbod

Wanneer de toegang tot een land u wordt geweigerd (inclusief een land op doorreis naar uw bestemming), moet u op ons verzoek alle boetes, sancties of kosten volledig terugbetalen die ons door de betreffende overheid worden opgelegd (inclusief kosten voor inhechtenisneming), evenals het luchtvaarttarief voor het vertrek van uzelf en eventueel van een vereiste begeleider uit dat land. Wij vergoeden niet het luchtvaarttarief die u heeft betaald naar de luchthaven waarop uw toegang werd geweigerd.

13.3 Passagiers zijn verantwoordelijk voor boetes, kosten voor inhechtenisneming en andere lasten

U moet ons op verzoek overgaan tot een volledige terugbetaling van boetes, sancties, kosten voor inhechtenisneming, deportatie of uitzettingskosten, (eventuele) begeleidingskosten, kosten voor tickets die voor u zijn uitgegeven, of andere uitgaven die wij hebben opgelopen omdat u verzuimd heeft de wetten, voorschriften, verordeningen en andere reiseisen in het land waarnaar u vliegt na te leven of omdat u verzuimd heeft de vereiste reisdocumenten bij uw aanvraag voor toelating tot een land te overleggen of wanneer u de toegang tot een land is geweigerd. Wij kunnen de waarde van elk niet gebruikt onderdeel op uw ticket of eventuele andere in ons bezit zijnde middelen met de door u aan ons verschuldigde bedragen verrekenen.

13.4 Teruggave van in beslag genomen reisdocumenten

Wij zijn niet aansprakelijk tegenover u voor de teruggave van uw reisdocumenten, identiteitsbewijzen of tickets die verbeurd verklaard zijn door een overheidsinstantie of andere autoriteiten.

13.5 Douane-inspectie

Wanneer vereist moet u aanwezig zijn bij de inspectie van uw bagage door de douane of een andere overheidsbeambte. Wij zijn niet aansprakelijk tegenover u voor schade die u geleden heeft tijdens deze inspectie of als gevolg van uw verzuim hierbij aanwezig te zijn.

13.6 Veiligheidsinspectie

U moet ons, onze waarnemende agenten, overheidsbeambten, luchthavenbeambten, politiële of militaire beambten en andere luchtvaartmaatschappijen betrokken bij uw vervoer, in de gelegenheid stellen veiligheidscontroles en onderzoeken uit te voeren en u persoonlijk te screenen. Wanneer u deze veiligheidscontroles, onderzoeken en screenings verhindert, weigeren wij u en uw bagage te vervoeren. Zie ook artikel 8.6 voor veiligheidscontroles van uw bagage.

ARTIKEL 14 - OPEENVOLGENDE LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJEN

Wanneer uw vervoer door ons en andere luchtvaartmaatschappijen successievelijk onder één ticket of een gezamenlijke ticket wordt uitgevoerd, wordt het vervoer waarschijnlijk beschouwd als één operatie ten behoeve van de toepassing van het Verdrag van Warschau en het Verdrag van Montreal. Zie artikel 15.2 voor onze beperkte aansprakelijkheid voor dit vervoer.

ARTIKEL 15 - AANSPRAKELIJKHEID VOOR SCHADE

15.1 Toepasselijke regels

Onze aansprakelijkheid wordt bepaald door de toepasselijke wetgeving en onderhavige vervoersvoorwaarden. Wanneer andere luchtvaartmaatschappijen betrokken zijn bij uw reis, wordt hun aansprakelijkheid bepaald door de toepasselijke wet en, tenzij onderhavige vervoersvoorwaarden anders vermelden, hun interne vervoersvoorwaarden. Onder de toepasselijke wet kunnen ook het Verdrag van Warschau of het Verdrag van Montreal en/of de wetgeving van individuele landen vallen. Het Verdrag van Warschau en het Verdrag van Montreal zijn van toepassing op internationaal vervoer volgens de definities in deze verdragen. Bepalingen met betrekking tot onze aansprakelijkheid zijn uiteengezet in artikelen 15.2 t/m 15.6.

15.2 Reikwijdte van de aansprakelijkheid

Wij zijn slechts aansprakelijk voor schade ontstaan tijdens het door ons uitgevoerd vervoer, of met betrekking waartoe wij een wettelijke aansprakelijkheid hebben tegenover u. Wanneer wij een vervoersbewijs uitgeven voor een andere luchtvaartmaatschappij, of wanneer wij uw bagage voor vervoer laten inchecken door een andere luchtvaartmaatschappij, treden wij uitsluitend op als agent voor die luchtvaartmaatschappij.

15.3 Algemene beperkingen

15.3.1 Wanneer het Verdrag van Warschau of het Verdrag van Montreal van toepassing is op uw vervoer, is onze aansprakelijkheid onderworpen aan de regels en beperkingen van het toepasselijke verdrag.

15.3.2 Wij zullen geheel of gedeeltelijk vrijgesteld zijn van aansprakelijkheid tegenover u, wanneer wij aantonen dat de schade door uw of mede door uw nalatigheid is veroorzaakt of door andere onrechtmatige handelingen of verzuim.

15.3.3 Wij kunnen geheel of gedeeltelijk vrijgesteld worden van aansprakelijk tegenover u wanneer wij kunnen aantonen dat de schade niet voortvloeit uit onze nalatigheid, of dat schade voortvloeit uit de nalatigheid van een derde, of dat wij bepaalde maatregelen hebben genomen om schade te voorkomen en dat het nemen van deze maatregelen niet mogelijk bleek te zijn.

15.3.4 Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit onze naleving van de toepasselijke lokale wetgeving of voorschriften en verordeningen, of uit uw verzuim voornoemde regelgevingen na te leven, met uitzondering van bepalingen voorzien in het Verdrag van Warschau of het Verdrag van Montreal.

15.3.5 Tenzij anders bepaald in onderhavige vervoersvoorwaarden, zijn wij uitsluitend aansprakelijk tegenover u voor schadevergoedingen die u kunt verhalen op aangetoond verlies en kosten op grond van het Verdrag van Warschau of het Verdrag van Montreal of het eventueel nationaal toepasselijk recht.

15.3.6 Uw vervoerscontract met ons (inclusief onderhavige vervoersvoorwaarden en alle toepasselijke uitsluitingen en beperkingen op aansprakelijkheid) is op gelijke wijze van toepassing op ons en onze erkende agenten, bedienden, werknemers en vertegenwoordigers.

Als gevolg daarvan kan het totaal op ons, onze erkende agenten, bedienden, werknemers en vertegenwoordigers te verhalen bedrag niet hoger zijn dan onze eigen aansprakelijkheid, indien daar sprake van is.

15.3.7 Geen enkele bepaling in deze vervoersvoorwaarden:

15.3.7 (a) doet afstand of ziet af van uitsluiting of beperking van onze aansprakelijkheid op grond van het Verdrag van Warschau, het Verdrag van Montreal of de toepasselijke lokale wetgeving, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders door ons wordt vermeld; of

15.3.7 (b) belet ons onze aansprakelijkheid op grond van het verdrag van Warschau of het Verdrag van Montreal, al naargelang, of andere toepasselijke wetten uit te sluiten of te beperken, of doet afbreuk aan verweer dat ons hierin geboden wordt tegen openbare sociale verzekeringen of personen die aansprakelijk zijn voor de betaling van een overlijdensuitkering, verwonding of ander lichamelijk letsel van een passagier.

15.4 Overlijden of verwonding van passagiers

Onze aansprakelijkheid tegenover u voor door u beweerde schade, bij overlijden, verwonding of ander lichamelijk letsel veroorzaakt door een ongeval, is onderworpen aan de regels en beperkingen voorzien in de toepasselijke wet recht en in de onderstaande aanvullende regelgeving:

15.4.1 Onze aansprakelijkheid voor bewezen schade is niet onderworpen aan een financiële beperking, ook wanneer deze gedefinieerd is in de wetgeving, het Verdrag van Warschau of anderszins;

15.4.2 Voor bewezen schade tot het gelijkwaardig bedrag in de nationale valuta van 100.000 SDR (of, wanneer het Verdrag van Montreal van toepassing is, het gelijkwaardig bedrag in de nationale valuta van 113.100 SDR), is geen enkele verdediging gebaseerd op de bewijsvoering dat wij en onze agenten alle nodige maatregelen hebben genomen om de schade voorkomen, of dat het onmogelijk was om deze maatregelen te nemen, op ons van toepassing;

15.4.3 Wij gaan akkoord voorschotten aan u en uw erfgenamen te betalen onder de volgende voorwaarden:

15.4.3 (a) de persoon die de betaling ontvangt is een natuurlijke persoon (d.w.z., een persoon in de gewone betekenis van het woord in tegenstelling tot kunstmatig gecreëerde rechtspersonen of ondernemingen);

15.4.3 (b) u of de persoon die de betaling ontvangt heeft recht op vergoeding op grond van de toepasselijke wetten;

15.4.3 (c) betalingen worden alleen verricht voor onmiddellijke, economische behoeften;

15.4.3 (d) het bedrag van de betaling is naar rato van de economische ontbering die geleden is als gevolg van het overlijden, verwonding of lichamelijk letsel, maar met uitzondering van overlijden, kan dit bedrag niet lager zijn dan het gelijkwaardig bedrag in de nationale valuta van 15.000 SDR per passagier;

15.4.3 (e) de betaling wordt hooguit 15 dagen nadat de identiteit van de persoon die recht heeft op vergoeding werd vastgesteld op grond van de toepasselijke wetgeving;

15.4.3 (f) niemand heeft recht op betaling wanneer hij of zij of de passagier waarop de betaling betrekking heeft, de schade waarop de betaling betrekking heeft veroorzaakt of mede veroorzaakt heeft door zijn of haar nalatigheid;

15.4.3 (g) alle betalingen worden verricht onder voorwaarde dat zij aan ons terugbetaald worden wanneer het bewijs geleverd wordt dat de ontvanger niet aan artikel 15.4.3 (b) heeft beantwoord of dit heeft nageleefd of dat hij of zij of de passagier waarop de betaling betrekking heeft, de schade waarop de betaling betrekking heeft, veroorzaakt of mede veroorzaakt heeft;

15.4.3 (h) betalingen worden verrekend tegen bedragen die later betaald moeten worden uit hoofde van onze aansprakelijkheid ingevolge de toepasselijke wetgeving;

15.4.3 (i) behalve de minimale betaling gespecificeerd in artikel 15.4.3 (d) bij overlijden, kan de betaling niet hoger zijn dan de maximale schade die wij door onze aansprakelijkheid mogelijk verschuldigd zijn te betalen aan de ontvanger;

15.4.3 (j) een betaling impliceert geen erkenning of aanvaarding van onze aansprakelijkheid;

15.4.3 (k) er wordt geen betaling verricht zolang de persoon die de betaling ontvangt ons geen ondertekend ontvangstbewijs verstrekt, waarmee ook de toepasbaarheid van artikelen 15.4.3 (g), (h) en (j) wordt erkend; en

15.4.3 (l) met uitzondering van conflicten met de toepasselijke wetgeving, en onder voorbehoud van een minimale betaling volgens artikel 15.4.3 (d) bij overlijden, is onze beslissing met betrekking tot de hoogte van het uit te keren bedrag definitief.

15.5 Bagage

15.5.1 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade aan niet-ingecheckte bagage tenzij schade veroorzaakt wordt door onze nalatigheid.

15.5.2 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade aan bagage voortvloeiend uit een defect, de kwaliteit of een gebrek inherent aan de bagage (bijvoorbeeld vernietiging van, of schade veroorzaakt door of aan, breekbare, aan bederf onderhevig producten die op grond van artikelen 8.3 en 8.4 verboden zijn in uw bagage). Wij zijn ook niet aansprakelijk zijn voor slijtage van bagage voortvloeiend uit normale gebruiksomstandigheden tijdens luchttransport (zie ook artikel 8.7.6 met betrekking tot de robuustheid van uw bagage tijdens het luchttransport).

15.5.3 Onze aansprakelijkheid met betrekking tot schade aan bagage beperkt zich tot de maximum bedragen vermeld in artikelen 15.5.4 (a) tot (e), tenzij u kunt aantonen dat de schade voortvloeit uit onze handeling of ons verzuim daartoe, of veroorzaakt is door de intentie schade of roekeloosheid te veroorzaken, in de wetenschap dat hieruit logischerwijze

schade zou kunnen resulteren. Misschien wilt u een specifieke waarde declareren (zie artikel 15.5.5) of zelf een verzekering afsluiten om omstandigheden te dekken waarin de actuele waarde of de vervangingswaarde van uw ingecheckte bagage of niet-ingecheckte bagage hoger is dan onze aansprakelijkheid.

15.5.4 (a) Het gelijkwaardig bedrag in de nationale valuta van 332 SDR (circa 400 USD) per passagier, is van toepassing op schade aan ingecheckte bagage wanneer het Verdrag van Warschau van toepassing is op uw vervoer;

15.5.4 (b) Het gelijkwaardig bedrag in de nationale valuta van 17 SDR (ongeveer 20 USD) per kilogram, of elk ander, hoger door ons overeengekomen bedrag op grond van artikel 15.5.5, is van toepassing op schade aan ingecheckte bagage wanneer het Verdrag van Warschau van toepassing is op uw vervoer;

15.5.4 (c) Het gelijkwaardig bedrag in de nationale valuta 1.131 SDR (ongeveer 1780 USD) per passagier, of elk ander, hoger door ons overeengekomen bedrag op grond van artikel 15.5.5, is van toepassing op schade aan zowel ingecheckte als niet-ingecheckte bagage wanneer het Verdrag van Montreal van toepassing is op uw vervoer;

15.5.4 (d) De limiet voor aansprakelijkheid voor schade aan zowel niet-ingecheckte als ingecheckte bagage is vastgelegd in de nationale wetgeving die van toepassing is op uw bagage wanneer de lokale wetgeving van toepassing is op uw vervoer en niet het Verdrag van Warschau of het Verdrag van Montreal.

15.5.4 (e) De limieten voor aansprakelijkheid voor schade aan zowel niet-ingecheckte als ingecheckte bagage gespecificeerd in artikelen 15.5.4(a) en (b) zijn van toepassing op schade aan niet-ingecheckte bagage en ingecheckte bagage wanneer respectievelijk noch het Verdrag van Warschau, noch het Verdrag van Montreal van toepassing is op uw vervoer en wanneer geen limiet is vastgelegd is in de toepasselijke lokale wetgeving.

15.5.5 Wij verhogen onze aansprakelijkheid tegenover u voor schade aan ingecheckte bagage tot een door u gespecificeerd bedrag waarmee wij op het moment waarop u de ingecheckte bagage aan ons heeft overhandigd voor inchecken hebben ingestemd, maar alleen indien u de toeslag heeft betaald die berekend is op grond van onze voorschriften. Deze regel staat bekend als de „specifieke waardedeclaratie”. Vraag meer informatie over de toepasselijke kosten wanneer u gebruik wilt maken van deze optie.

15.5.6 Wanneer het gewicht van uw ingecheckte bagage niet is geregistreerd op uw bagageticket, veronderstellen wij dat het gewicht niet hoger is dan het gratis toegestane volume bagage voor de vervoerklasse waarin u heeft gereserveerd.

15.5.7 Wanneer het vervoer van uw bagage door opeenvolgende luchtvaartmaatschappijen wordt uitgevoerd en ongeacht of het Verdrag van Warschau of het Verdrag van Montreal van toepassing is op dat vervoer, heeft u het recht een claim tegen ons in te dienen wanneer wij de eerste of de laatste luchtvaartmaatschappij zijn in de uitvoering van dat vervoer, zelfs wanneer de schade aan de bagage tijdens het vervoer niet door ons is veroorzaakt.

15.6 Vertraging in het passagiersvervoer

Onze aansprakelijkheid voor schade als gevolg van vertraging in uw luchttransport wordt beperkt in het Verdrag van Warschau en het Verdrag van Montreal. Bij vervoer dat beheerst wordt door het Verdrag van Montreal, is onze aansprakelijkheid beperkt tot het gelijkwaardig bedrag in de nationale valuta van 4.694 SDR. Wanneer geen van beide verdragen van toepassing is, zijn wij niet aansprakelijk tegenover u voor vertraging, behalve in de bepalingen voorzien in deze vervoersvoorwaarden.

15.7 Kennisgeving aan internationale passagiers met betrekking tot beperkte aansprakelijkheid

Wanneer uw reis een ultieme bestemming of stop voorziet in een ander land dan het land van oorsprong, informeren wij u dat het Verdrag van Warschau of het Verdrag van Montreal van toepassing kan zijn op uw gehele reis, inclusief de gedeeltes van de vlucht die volledig in het land van vertrek of bestemming worden afgelegd.

Wanneer het Verdrag van Montreal van toepassing is, is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk voor bewezen schade als gevolg van overlijden of persoonlijk letsel, en zijn bepaalde vormen van verweer tegen aansprakelijkheid uiteengezet in dat verdrag niet van toepassing op schade wanneer het gelijkwaardig bedrag in de nationale valuta niet hoger is dan 113.100 SDR.

Wanneer het Verdrag van Montreal niet van toepassing is, bepalen de vervoersvoorwaarden van een groot aantal luchtvaartmaatschappijen (inclusief Emiraten, zoals hierboven gespecificeerd in artikel 15.4) dat de aansprakelijkheid voor overlijden of lichamelijk letsel niet onderworpen is aan een financiële limiet gedefinieerd in het Verdrag van Warschau en dat, met betrekking tot deze schade van een gelijkwaardig bedrag in de nationale valuta van 100.000 SDR, elk verweer tegen aansprakelijkheid gebaseerd op het bewijs dat zij alle nodige maatregelen hebben genomen, niet van toepassing is. Wanneer deze bepalingen niet zijn opgenomen in de vervoersvoorwaarden van de luchtvaartmaatschappij, wordt u verzocht kennis te nemen van de volgende informatie; (i) voor passagiers op reis naar of vertrekkend vanaf of die een geplande stop maken in de Verenigde Staten, bepaalt het Verdrag van Warschau en speciale vervoerscontracten die opgenomen zijn in de van toepassing zijnde tarieven dat de aansprakelijkheid van bepaalde luchtvaartmaatschappijen, partijen die deelnemen aan deze speciale contracten, voor overlijden of persoonlijk letsel aan passagiers zich in de meeste gevallen beperkt tot de aangetoonde schade van maximaal 75.000 USD per passagier, en dat deze aansprakelijkheid tot deze maximale grens niet afhankelijk is van de nalatigheid van de luchtvaartmaatschappij; en (ii) voor passagiers die vliegen met een luchtvaartmaatschappij die niet deelneemt aan een dergelijk speciaal contact of een reis waarop het Verdrag van Warschau van toepassing zonder bestemming in, vertrek uit of een geplande stop in de VS, beperkt de aansprakelijkheid voor de luchtvaartmaatschappij voor overlijden en persoonlijk letsel aan passagiers die zich in de meeste gevallen beperkt tot 10.000 USD of 20.000 USD; en (iii) bepaalde landen stellen hogere dan de in (i) en (ii) aangegeven limieten.

De namen van de luchtvaartmaatschappijen of de partijen die deelnemen aan deze speciale contracten van het type in bovenstaande rubriek (i), zijn beschikbaar op alle vliegticketagentschappen van deze luchtvaartmaatschappijen en zijn op verzoek beschikbaar voor inzage.

Extra dekking kan doorgaans verkregen worden door een verzekering af te sluiten met een private verzekeringsmaatschappij. Deze verzekering wordt niet beperkt door de aansprakelijkheid van de luchtvaartmaatschappij op grond van het Verdrag van Warschau of het Verdrag van Montreal of op grond van deze speciale vervoerscontracten van het type vermeld in bovengenoemde rubriek (i). Voor meer informatie kunt u de vertegenwoordigers van uw luchtvaartmaatschappij of verzekeringsmaatschappij raadplegen.

NB: De maximale aansprakelijkheid van 75.000 USD vermeld in bovenstaande rubriek (i) in dit artikel 15.7 houdt rekening met juridische kosten en andere kosten; behalve wanneer een claim wordt ingediend in een staat waarin een bepaling geldt dat juridische kosten en andere kosten afzonderlijk vergoed worden, is de limiet vastgesteld op 58.000 USD, exclusief juridische kosten en andere kosten.

ARTIKEL 16 - DEADLINES VOOR BAGAGECLAIMS, VERWERKING VAN BAGAGECLAIMS EN DE DEADLINES VOOR ALLE RECHTSHANDELINGEN VERBAND HOUDEND MET SCHADE

16.1 Deadline voor bagageclaims

16.1.1 Wanneer u of de persoon die met uw toestemming in het bezit is van de bagageticket en de bagagelabel, de ingecheckte bagage zonder claim in ontvangst neemt, is de afwezigheid van een claim een afdoende bewijs dat de ingecheckte bagage in goede staat is ontvangen, tenzij u het tegendeel kunt bewijzen.

16.1.2 Indien u een schadevergoeding wilt indienen voor schade aan ingecheckte bagage, moet u ons hiervan op de volgende wijze in kennis stellen.

16.1.2 (a) als de schade aan de ingecheckte bagage van fysieke aard is, moet u binnen 7 dagen na ontvangst van de ingecheckte bagage ons hiervan schriftelijk in kennis stellen;

16.1.2 (b) wanneer de schade bestaat uit het volledig of gedeeltelijk verlies van de ingecheckte bagage, moet u binnen 7 dagen na de datum waarop de ingecheckte bagage is gearriveerd of had moeten arriveren, ons hiervan op de hoogte stellen;

16.1.2 (c) wanneer u een schadevergoeding wilt indienen voor vertraging van ingecheckte bagage, moet u binnen 21 dagen na de datum waarop de bagage tot uw beschikking is gesteld, ons hiervan schriftelijk op de hoogte stellen.

16.2 Verwerking van bagageclaims

16.2.1 Alle eisen voor schadevergoeding aan bagage moeten vergezeld zijn van een lijst waarop elk betreffend voorwerp wordt gedetailleerd per beschrijving, fabrikant en leeftijd, samen met het bewijs van aankoop of eigendom voor deze voorwerpen. Bewijs van aankoop wordt niet vereist voor elk voorwerp met een kostprijs van minder dan 5 USD (of het gelijkwaardig bedrag in de nationale valuta), of dat ouder is dan 5 jaar, en waarvan de waarde van de claim lager is dan 50 USD (of het gelijkwaardig bedrag in de nationale valuta).

16.2.2 Wanneer een schadevergoeding geclaimd wordt voor fysieke schade aan de bagage, moet u het bagagestuk bewaren en op ons verzoek, het betreffende bagagestuk door ons laten

onderzoeken zodat wij de aard, de omvang en vergoedbaarheid van die schade kunnen beoordelen.

16.2.3 Wanneer u een claim indient voor de vervangingskosten van een individueel bagagestuk dat deel uitmaakt van een schadeclaim voor bagage, moet u ons eerst raadplegen voordat u deze kosten maakt, omdat wij anders die kosten mogelijk niet opnemen in een compensatiebetaling. Deze eis geldt niet wanneer de totale kosten van de vervangende stukken niet hoger zijn dan 50 USD of het gelijkwaardig bedrag in de nationale valuta. Uw claim moet vergezeld zijn van alle aankoopbewijzen van alle vervangende bagagestukken. Bewijs van aankoop wordt niet vereist voor elk voorwerp met een kostprijs lager dan 5 USD (of het gelijkwaardig bedrag in de nationale valuta).

16.2.4 Voor alle schadevergoedingen voor uw bagage moet u ons alle informatie verstrekken waarom wij kunnen verzoeken om te beoordelen of u in aanmerking komt voor een schadevergoeding en het bedrag van een compensatiebetaling te evalueren.

16.2.5 Op ons verzoek ondertekent u een waarheidsverklaring met betrekking tot de feiten van uw schadeclaim voor bagage voordat wij u een vergoeding uitbetalen.

16.2.6 Wanneer u verzuimt de relevante eisen van artikel 16.2 volledig na te leven, kan dit het bedrag van de vergoeding waarop u recht heeft negatief beïnvloeden.

16.3 Deadlines voor alle rechtshandelingen verband houdend met schade

U heeft geen recht op vergoeding voor schade wanneer geen rechtshandeling is ingesteld binnen 2 jaar na de datum van uw aankomst op de plaats van bestemming, of na de datum waarop de aankomst van uw vliegtuig gepland was of na de datum waarop het vervoer werd voltooid.

ARTIKEL 17 - ONZE VOORSCHRIFTEN

Sommige vervoersaspecten kunnen naast onderhavige vervoersvoorwaarden ook bepaald worden door onze voorschriften. Waar toepasselijk moet u zich houden aan onze voorschriften (maar raadpleeg artikel 2.4 met betrekking tot de gevolgen wanneer onderhavige vervoersvoorwaarden niet consistent zijn met onze voorschriften). Zo hebben wij voorschriften voor niet begeleide kinderen, zwangere vrouwen, passagiers met een beperking, zieke passagiers, diertransporten (inclusief een geleidedier), beperkingen op het gebruik van elektronische apparatuur aan boord van het vliegtuig, verboden voorwerpen in de bagage en maximale afmetingen en gewichten voor bagagestukken. Een exemplaar van onze voorschriften is op verzoek verkrijgbaar.

ARTIKEL 18 — INTERPRETATIE

18.1 Wij zullen ons redelijk inspannen om de interpretatie van de toepasselijke wetten, voorschriften, verordeningen of het overheidsbeleid correct te interpreteren ten behoeve van artikel 7.1 (ons recht om vervoer te weigeren) en 11.1.1 (uw gedrag aan boord van het vliegtuig).

Soms moeten deze beslissingen genomen worden in omstandigheden binnen een beperkt tijdsbestek zonder in de gelegenheid te zijn een correct of voldoende aantal vragen te stellen. Dientengevolge is elke op deze wijze door ons genomen beslissing definitief en bindend voor u, zelfs als later de beslissing onjuist blijkt te zijn, omdat op het tijdstip waarop wij onze beslissing genomen hebben, wij redelijke motieven hadden om te veronderstellen dat de beslissing juist was.

18.2 Wanneer wij in onderhavige vervoersvoorwaarden uitdrukkelijk verklaren dat u de toepasselijke wetten en ICAO-, IATA- en overheidseisen moet naleven, moet u ervoor zorgen dat u deze toepasselijke wet of vereisten altijd, en in het bijzonder op de datum of data van uw vervoer, naleeft.

18.3 Alle data en periodes waarnaar in deze vervoersvoorwaarden wordt verwezen, zijn bedoeld overeen te stemmen met de Gregoriaanse kalender.

18.4 De titel van elk artikel in deze vervoersvoorwaarden is uitsluitend voor praktische doeleinden vermeld, en mag niet worden gebruikt voor interpretatie van de tekst.

© Emirates 2012
Alle rechten voorbehouden