

Algemene Vervoersvoorwaarden Martinair - passagiers en bagage

- [Artikel 1 - Definities](#)
- [Artikel 2 - Toepassingsgebied](#)
- [Artikel 3 - Tickets](#)
- [Artikel 4 - Reisonderbrekingen](#)
- [Artikel 5 - Tarieven en Toeslagen](#)
- [Artikel 6 - Reserveringen](#)
- [Artikel 7 - Inchecken](#)
- [Artikel 8 - Weigering en/of beperking van Vervoer](#)
- [Artikel 9 - Bagage](#)
- [Artikel 10 - Dienstregeling, Stopover en Tussenstop](#)
- [Artikel 11 - Annulering en/of vertraging van vluchten en/of Overboeking](#)
- [Artikel 12 - Restitutie](#)
- [Artikel 13 - Gedrag aan boord van het vliegtuig](#)
- [Artikel 14 - Aanvullende diensten van Vervoerder](#)
- [Artikel 15 - Administratieve formaliteiten](#)
- [Artikel 16 - Opeenvolgende Vervoerders](#)
- [Artikel 17 - Aansprakelijkheid](#)
- [Artikel 18 - Termijnen voor klachten en rechtsvorderingen](#)
- [Artikel 19 - Chartervervoer](#)

Artikel 1 - Definities

Agent

is een vertegenwoordiger die door Vervoerder aangewezen is om Vervoerder te vertegenwoordigen bij de verkoop van luchtvervoersdiensten van Vervoerder aan Passagiers.

Bagage

betekent zowel Geregistreerde Bagage als Handbagage, tenzij anders aangegeven.

Bagage Biljet

is het deel van het Bagage-identificatielabel dat door Vervoerder aan de Passagier wordt meegegeven.

Bagage-identificatielabel

is een door Vervoerder uitgegeven document dat wordt bevestigd aan een bepaald stuk Bagage ter identificatie van die Bagage.

Bevestigde Reservering

is de situatie dat de Passagier een Ticket heeft dat:

- a. in geval van een Ticket in papieren vorm, een specificatie bevat van het nummer, de datum en de tijd van de vlucht en de aanduiding "OK" op de daarvoor bestemde plaats, of

- b. in geval van een Ticket in elektronisch vorm, een aanduiding bevat waarmee wordt aangegeven dat de Reservering is geregistreerd en bevestigd.

Boarding Pass

is het vervoersdocument dat wordt verstrekt aan de Passagier bij het inchecken, waarop onder andere de plaatsen staan aangegeven waartussen de Passagier gerechtigd is om vervoerd te worden, het vluchtnummer en de zitplaats van de Passagier.

BTR

"Bijzonder trekkingsrecht" (BTR) is een rekeneenheid vastgesteld door het Internationaal Monetair Fonds, in het Engels "Special Drawing Right" (SDR) geheten.

Soort Ticket

is het Soort Ticket zoals omschreven in de bijlage bij deze Algemene Vervoersvoorwaarden.

Code van de Vervoerder is de afkorting waarmee de Vervoerder wordt aangeduid, bestaande uit twee (2) of drie (3) letters.

Conjunctieticket

is een Ticket dat aan een Passagier is uitgegeven in samenhang met een ander Ticket. Samen vormen zij één vervoersovereenkomst.

Dagen

betekent kalenderdagen, zij het dat bij kennisgevingen de dag waarop de kennisgeving is verzonden niet meetelt en dat de dag waarop het Ticket is uitgegeven, dan wel de vlucht is begonnen, niet meetelt voor de vaststelling van de geldigheidsduur van het Ticket.

Denied Boarding Compensation ("DBC")

is een aan de Passagier aangeboden vergoeding in geval van Overboeking zoals omschreven in artikel 11 lid 2.3.

Europese Unie

Europese Unie, inclusief de Europese Economische Ruimte (EER), en andere landen indien Verordening 261/2004 krachtens afspraken met de Europese Unie ook aldaar geldt (direct dan wel indirect) als ware dat andere land een EU lidstaat.

Geregistreerde Bagage

is de Bagage die Vervoerder in bewaring neemt en waarvoor Vervoerder een Bagage-identificatielabel heeft uitgegeven.

Handbagage

is de Bagage die Vervoerder niet in bewaring neemt, maar die door de Passagier zelfstandig aan boord van het luchtvaartuig wordt gebracht.

Handbagagelabel

is een label als bedoeld in artikel 9 lid 8 van deze Algemene Vervoersvoorwaarden.

Martinair

betekent Martinair Holland N.V.

Mindervalide Passagier

is een Passagier wiens lichamelijke, geestelijke of medische gesteldheid een mate van individuele aandacht vereist (bij het aan en van boord gaan, gedurende de vlucht, bij een noodevacuatie, tijdens de grondafhandeling) die normaliter niet aan andere Passagiers gegeven wordt.

Overboeking

is de situatie waarin bij een vlucht tegen betaling, het aantal Passagiers dat beschikt over een Bevestigde Reservering en dat zich binnen de Uiterste Inchecktijd aanmeldt, groter is dan het aantal beschikbare plaatsen, inclusief vluchten waar het voor de vlucht bestemde vliegtuig is vervangen door een ander vliegtuig.

Overeengekomen Landingsplaatsen

zijn de vastgestelde landingsplaatsen op de route van de Passagier, met uitzondering van de Plaats van Vertrek en de Plaats van Bestemming, zoals uitgevoerd volgens de desbetreffende dienstregeling van Vervoerder.

Overmacht

is een voor de Passagier en/of Vervoerder van buiten komende uitzonderlijke en onvoorzienbare omstandigheid, waarvan de gevolgen niet vermeden konden worden, zelfs niet indien alle zorgvuldigheid zou zijn betracht, met inbegrip van, doch niet beperkt tot, gevallen van politieke instabiliteit (oorlog, oproer, sluiting van luchthavens, embargo's, beslaglegging, vijandelijkheden, instabiele internationale omstandigheden, overheidsvoorschriften), meteorologische omstandigheden die het uitvoeren van desbetreffende vlucht onmogelijk maken (overstromingen, aardbevingen, orkanen, dichte mist, zware stormen, sneeuw/ijsvorming op de start/landingsbaan), beveiligingsrisico's (terroristische aanslagen, bommeldingen, kapingen, vordering van het luchtvaartuig of stoelen op betreffende vlucht op last van de overheid, brand of explosies, sabotage), onverwachte veiligheidstekortkomingen op betreffende vlucht (b.v. mechanische storing, defecte of niet-functionerende luchthavenfaciliteiten zoals defecte navigatiesystemen, ontdooiingsystemen, niet-functionerende röntgenapparatuur op de controlepunten, uitval van de luchthaveninformatiesystemen), onverwachte afwijkingen van de vluchtroute als gevolg van ziekte van een Passagier/Passagiers of van een bemanningslid/bemanningsleden of van geboorte van een kind aan boord en/of agressieve Passagier(s), epidemieën, stakingen die van invloed zijn op de bedrijfsvoering van Vervoerder, een beslissing van de luchtverkeersleiding met betrekking tot een bepaald luchtvaartuig op een bepaalde Dag die aanleiding geeft tot lange vertraging of de annulering van een of meer vluchten van het betreffende luchtvaartuig.

Pakketreis

betekent een reis bestaande uit een combinatie van niet minder dan twee (2) van de volgende diensten, welke voor een gezamenlijke prijs wordt verkocht en een periode van meer dan 24 uur beslaat of een overnachting behelst: a) Vervoer, b) logies of c) andere, niet met Vervoer of logies verband houdende toeristische diensten.

Passagier

is iedere persoon niet zijnde een bemanningslid, die met toestemming van Vervoerder in een luchtvaartuig vervoerd wordt of vervoerd zal worden.

Plaats van Bestemming

is de luchthaven van de uiteindelijke landingsplaats van de Passagier zoals aangegeven op het Ticket.

Plaats van Vertrek

is de luchthaven waar het Vervoer aanvangt zoals aangegeven op het Ticket.

Reisonderbreking

is een geplande onderbreking van de reis door de Passagier, op een plaats gelegen tussen de Plaats van Vertrek en de Plaats van Bestemming.

Reservering

staat gelijk aan de term "boeking" en is de toewijzing vooraf van accommodatie voor een Passagier of van ruimte of gewichtscapaciteit voor Bagage.

Stopover

is een geplande onderbreking van de vlucht door Vervoerder, waarbij de Passagiers het vliegtuig moeten verlaten om aan boord te gaan van een luchtvaartuig van een andere Vervoerder.

Ticket

is het document uitgegeven door Martinair aan de Passagier, in elektronische dan wel papieren vorm, ten bewijze van het bestaan van de vervoersovereenkomst tussen Martinair en Passagier.

Ticketvoorwaarden

De voorwaarden die van toepassing zijn afhankelijk van het Soort Ticket, zoals omschreven in de bijlage bij deze Algemene Vervoersvoorwaarden.

Tussenstop

is een geplande onderbreking van de vlucht door Vervoerder, waarbij de Passagiers aan boord van het luchtvaartuig blijven dan wel het vliegtuig tijdelijk moeten verlaten.

Uiterste Inchecktijd

is het tijdstip waarop de Passagier uiterlijk moet zijn ingecheckt of zich uiterlijk moet hebben gemeld bij de incheckbalie om zich te laten inchecken (bij verbindingsvluchten geldt hier de

minimum aansluitingstijd voor de desbetreffende luchthaven) zoals aangegeven door of namens Vervoerder of diens Agent.

Verdrag

betekent één van de volgende documenten, al naar gelang welke van toepassing is op de vervoersovereenkomst:

- het Verdrag tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer, gesloten te Warschau op 12 oktober 1929 (hierna te noemen: het verdrag van Warschau);
- het verdrag van Warschau zoals gewijzigd bij Protocol van 's-Gravenhage van 28 september 1955;
- het Verdrag van Warschau zoals gewijzigd bij Protocol van 's-Gravenhage en aanvullende protocollen Nrs. 1,2 en 4 van Montreal (1975);
- het Verdrag ter aanvulling van het Verdrag van Warschau, tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer verricht door een ander dan de contractuele vervoerder, ondertekend te Guadalajara op 18 september 1961.
- het Verdrag tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer, gesloten te Montreal op 28 mei 1999.

Vervoer

is het luchtvervoer van Passagiers en/of Bagage per luchtvaartuig, kosteloos of tegen betaling, met inbegrip van daarmee samenhangende vervoersdiensten.

Vervoerder

omvat Martinair en de luchtvervoerder, niet zijnde Martinair, die het Ticket uitgeeft en alle luchtvervoerders die op grond van dat Ticket de Passagier en/of zijn Bagage vervoeren of zich daartoe verplichten, of zich verplichten andere diensten te verrichten die betrekking hebben op dat luchtvervoer, een en ander naar gelang hetgeen blijkt uit de context van de bepalingen van deze Algemene Vervoersvoorwaarden van toepassing is.

Artikel 2 - Toepassingsgebied

2.1 Algemeen

- a. Deze Algemene Vervoersvoorwaarden zijn de vervoersvoorwaarden van Martinair waarnaar onder andere in het Ticket verwezen wordt. Behoudens als bepaald in lid 2 van dit artikel zijn ze van toepassing op al het Vervoer van Passagiers en Bagage, verricht door Vervoerder.
- b. Deze Algemene Vervoersvoorwaarden zijn van toepassing op de rechtsverhouding tussen Martinair en een Passagier ten aanzien van de overeenkomst tot Vervoer. De vermelding van Martinair als de Vervoerder voor die vlucht of nader aangegeven onderdeel van een vlucht geldt als het prima facie bewijs van het bestaan van de vervoerovereenkomst voor die vlucht of dat onderdeel van een vlucht tussen Martinair en de persoon die op het Ticket als de Passagier staat vermeld.

2.2 **Geldend recht**

De overeenkomst tot Vervoer alsmede deze Algemene Vervoersvoorwaarden zijn onderworpen aan Nederlands recht. Indien een bepaling van deze Algemene Vervoersvoorwaarden of een bepaling waarnaar verwezen wordt, in strijd is met een bepaling van een Verdrag of andere toepasselijke regelgeving, opdrachten of vereisten welke niet bij overeenkomst tussen partijen buiten toepassing kunnen worden verklaard, is deze bepaling niet van toepassing. De ongeldigheid van de desbetreffende bepaling zal de geldigheid van de overige bepalingen niet aantasten.

2.3 **Code shares**

Op sommige vluchten heeft Martinair afspraken met andere Vervoerders, in het algemeen aangeduid als "code share". Dit houdt in dat andere luchtvaartmaatschappijen een vlucht kunnen verzorgen ook al wordt Martinair in het Ticket genoemd als "Vervoerder". Deze Algemene Vervoersvoorwaarden zijn eveneens op die vormen van Vervoer van toepassing.

Artikel 3 - Tickets

3.1 **Ticket prima facie bewijs van vervoersovereenkomst**

Het Ticket vormt het prima facie bewijs van de vervoersovereenkomst tussen Martinair en de Passagier wiens naam op het Ticket vermeld staat.

3.2 **Voorwaarden voor geldig Ticket**

Een Ticket wordt slechts uitgegeven na betaling van het toepasselijke tarief of nadat een door Martinair vastgestelde betalingsregeling is nagekomen. De geldigheid ontvalt aan een Ticket indien een bank en/of creditcard company de betaling storneert of "back charged". Aanspraak op Vervoer bestaat slechts op vertoon van een geldig Ticket. Voorts bestaat geen aanspraak op Vervoer indien het getoonde Ticket beschadigd is of wijzigingen vertoont die niet door Vervoerder of diens Agent zijn aangebracht.

3.3 **Onregelmatigheden aan Ticket; verloren of gestolen Tickets**

In geval van verlies, diefstal of gehele of gedeeltelijke beschadiging van een Ticket, is de Passagier die niettemin de reis wil maken verplicht daarvoor een nieuw Ticket te kopen. Martinair kan echter, naar eigen inzicht, besluiten een dergelijk Ticket geheel of gedeeltelijk te vervangen door een nieuw Ticket uit te geven, mits de Passagier een overeenkomst tekent, waarin hij zich verbindt om aan Martinair kosten en verliezen te vergoeden tot aan de waarde van het oorspronkelijke Ticket, welke door Martinair zijn gemaakt vanwege het misbruik van het Ticket. Martinair is gerechtigd administratiekosten voor deze dienst in rekening te brengen.

3.4 **Ticket niet overdraagbaar**

Een Ticket is niet overdraagbaar, behoudens zoals vereist ingevolge plaatselijke toepasselijke wetgeving, met name de wetgeving van de Europese Unie inzake Pakketreizen. Een Passagier anders dan de Passagier die op het Ticket wordt genoemd, komt niet in aanmerking voor Vervoer of restitutie en Martinair is niet

aansprakelijk jegens de vervoersgerechtigde indien het Vervoer of de restitutie te goeder trouw is verschaft aan de persoon die het Ticket heeft getoond. Vervoerder heeft het recht van een Passagier te verlangen dat hij zich identificeert met een geldig identiteitsbewijs.

3.5 Restitutie

Behalve in de gevallen genoemd in artikel 11 en 12 is de prijs die betaald is voor een Ticket niet restitueerbaar. Onder prijs wordt in dit verband mede verstaan betaalde belastingen, brandstof toeslagen, beveiligingstoelagen en eventuele andere toeslagen.

3.6 Geldigheidsduur

De geldigheidsduur van een Ticket is afhankelijk van het Soort Ticket zoals omschreven in de Ticketvoorwaarden (zie de bijlage bij deze Algemene Vervoersvoorwaarden) en vangt aan op de datum van aanvang van de vlucht.

3.7 Verlenging van de geldigheidsduur

- a. Indien een Passagier verhinderd is te reizen binnen de geldigheidsduur van het Ticket omdat Vervoerder:
 - i. niet in staat is om plaats op de vlucht te verschaffen op het moment dat de Passagier om Reservering verzoekt;
 - ii. de vlucht waarop de Passagier een Reservering heeft annuleert;
 - iii. een Overeengekomen Landingsplaats, de Plaats van Vertrek, de Plaats van Bestemming of een Reisonderbreking van de Passagier, niet aandoet;
 - iv. de vlucht niet in redelijkheid binnen de grenzen van dienstregeling uitvoert;
 - v. veroorzaakt dat de Passagier een aansluiting mist;
 - vi. een andere vervoersklasse dan waarvoor het tarief is betaald in de plaats stelt; of
 - vii. niet in staat is de gereserveerde en reeds bevestigde plaats ter beschikking te stellen,zal de geldigheidsduur van het Ticket van die Passagier verlengd worden tot de eerstvolgende vlucht van Vervoerder waarop een plaats voor de Passagier beschikbaar is in de klasse waarvoor het tarief is betaald.
- b. Indien een Passagier tijdens de reis overlijdt, kunnen de Tickets van de personen die deze Passagier vergezellen aangepast worden door een verkorting van de minimum verblijfsduur of door verlenging van de geldigheidsduur. Indien de echtgeno(o)t(e) of een familielid in de eerste lijn van de Passagier na aanvang van zijn reis komt te overlijden, kunnen de Tickets van de Passagier en de Tickets van de familieleden in de eerste lijn die hem vergezellen, op gelijke wijze worden aangepast. Een dergelijke aanpassing wordt gemaakt na ontvangst van een in de vereiste vorm opgemaakte akte van overlijden. De verlenging van de geldigheidsduur zal niet meer bedragen dan 45 dagen, te rekenen vanaf de datum van overlijden.

3.8 **Volgorde van de reis**

Vervoerder zal de Passagier uitsluitend accepteren op haar vlucht in de volgorde zoals aangegeven op het Ticket en beginnend met de Plaats van Vertrek. Indien de Passagier zijn reis aanvangt op een plaats van Reisonderbreking of een Overeengekomen Landingsplaats, is het Ticket niet geldig en zal Vervoerder Vervoer op dat Ticket weigeren.

3.9 **Minderjarigheid**

Ten aanzien van een Passagier die de leeftijd van 18 jaren niet heeft bereikt en in het bezit is van een Ticket, mag Vervoerder op grond van artikel 1:234 Burgerlijk Wetboek ervan uitgaan dat deze minderjarige Passagier toestemming heeft van zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger met betrekking tot het aangaan van de vervoersovereenkomst.

Artikel 4 - Reisonderbrekingen

Reisonderbrekingen zullen binnen de geldigheidsduur van het Ticket toegestaan worden, tenzij overheidsvoorschriften, de Ticketvoorwaarden of dienstregelingen een dergelijke Reisonderbreking niet toestaan of onderwerpen aan beperkingen. Op grond van de Ticketvoorwaarden kunnen voor Reisonderbrekingen aanvullende toeslagen verschuldigd zijn.

Artikel 5 - Tarieven en Toeslagen

5.1 **Algemeen**

Tarieven hebben uitsluitend betrekking op het Vervoer van de Plaats van Vertrek naar de Plaats van Bestemming. In de tarieven is normaal gesproken het grondvervoer tussen luchthavens en tussen luchthavens en incheckbalies/terminals elders niet inbegrepen. Vervoerder kan echter, naar eigen inzicht, kosteloos in dergelijk grondvervoer voorzien.

5.2 **Belastingen en toeslagen**

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

5.3 **Valuta**

Voor zover het toepasselijke recht dit toestaat, kunnen tarieven en toeslagen voldaan worden in iedere voor Vervoerder aanvaardbare munteenheid. Indien betaling plaatsvindt in een andere munteenheid dan die waarin het tarief in het land van

betaling is gepubliceerd, zal de wisselkoers voor een dergelijke betaling de aankoopkoers van de bank zijn, die Vervoerder in dit verband gebruikt op de Dag dat het Ticket wordt uitgegeven.

Artikel 6 - Reserveringen

6.1 Reserveringsvoorwaarden

- a. Reserveringen zijn niet bevestigd tot ze zijn geregistreerd als "geaccepteerd" in het reserveringssysteem van Martinair of zijn Agent. Op verzoek van de Passagier zal Martinair hem voorzien van een bevestiging van zijn Reservering(en).
- b. Martinair heeft het recht aan Tickets voorwaarden te verbinden die het recht van de Passagier op wijziging of annulering van Reserveringen beperken of uitsluiten.

6.2 Uiterste datum van uitgifte Tickets

Indien een Passagier zijn Ticket niet binnen de door Martinair vastgestelde tijdslimiet heeft zeker gesteld, hetzij door het kopen van een Ticket dat zijn gereserveerde plaats aangeeft dan wel door het laten herbevestigen of heruitgeven van zijn eerder uitgegeven Ticket om zijn gereserveerde plaats aan te tonen, kan Martinair de Reservering annuleren zonder voorafgaand bericht.

6.3 Persoonsgegevens

Voor zover het toepasselijke recht dit toestaat, machtigt de Passagier Vervoerder om alle persoonsgegevens te bewaren die aan Vervoerder of zijn Agent zijn verstrekt, voor het reserveren van Vervoer, het verkrijgen van aanverwante diensten, het onderzoeken en voorkomen van Bagage- en ticketfraude en het vereenvoudigen van immigratie- en aankomstvereisten, alsmede om deze persoonsgegevens des verzocht te verstrekken aan overheidsinstanties zoals douane- en immigratieautoriteiten en autoriteiten van instanties op federaal en staatsniveau. Voorts is Vervoerder bevoegd om deze gegevens voor bovengenoemde doeleinden door te geven aan zijn Agenten, andere Vervoerders, leveranciers van aanverwante diensten of overheidsinstanties, in welk land zij ook gevestigd mogen zijn.

6.4 Stoelen

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

6.5 Servicekosten wegens onbenutte plaats

Indien een Passagier een voor hem gereserveerde plaats onbenut laat, kunnen servicekosten bij hem in rekening gebracht worden.

6.6 Herbevestiging van Reserveringen

Aan Reserveringen voor de voortzetting van de heen- of terugreis kan de voorwaarde verbonden zijn de Reservering binnen een bepaalde tijdslimiet te herbevestigen. Het niet voldoen aan deze voorwaarde geeft Vervoerder het recht om de Reserveringen voor de heen- of terugreis te annuleren.

6.7 Annulering van Reserveringen op doorgaande vluchten door Vervoerder

Indien een Passagier geen gebruik maakt van een Reservering en nalaat Vervoerder in te lichten, heeft Vervoerder het recht alle doorgaande, gereserveerde vluchten op de heen- of terugreis te (doen) annuleren.

Artikel 7 - Inchecken

7.1 Uiterste Inchecktijd

De Passagier dient binnen de door Vervoerder aangegeven Uiterste Inchecktijd bij de incheckbalie van Vervoerder te verschijnen. Voorts dient de Passagier zich niet later te melden bij de aangegeven gate dan aangegeven door Vervoerder of diens Agent. Indien een Passagier niet tijdig aan de incheckbalie van Vervoerder aanwezig is of niet over de vereiste reisdocumenten beschikt, heeft Vervoerder het recht om de plaats die voor die Passagier gereserveerd is te annuleren. Kosten als gevolg van de late melding, o.a. het afladen van Bagage, komen voor rekening van de betreffende Passagier(s). Indien de Passagier niet voldoet aan het gestelde in dit artikel is Vervoerder niet aansprakelijk voor schade of kosten van de Passagier hieruit voortvloeiend.

7.2 Boarding Pass

Op vertoon van een Ticket zal Vervoerder het Ticket innemen en een Boarding Pass aan de Passagier uitrijken, die de Passagier gedurende de gehele reis bij zich dient te houden.

Artikel 8 - Weigering en/of beperking van Vervoer

8.1 Weigering (voortzetting) Vervoer

Vervoerder kan het Vervoer of de voortzetting van het Vervoer van de Passagier en/of zijn of haar Bagage weigeren om redenen van goede orde en veiligheid, of indien, naar het redelijk oordeel van Vervoerder, deze maatregel noodzakelijk is:

- a. om te voldoen aan toepasselijke wetten, voorschriften of opdrachten van een staat of land van waaruit, waarheen of waarover gevlogen wordt;
- b. omdat het gedrag, de leeftijd, de geestelijke of lichamelijke toestand van de Passagier zodanig is, of redelijkerwijs lijkt te zijn, dat:
 - i. speciale hulp nodig is die Vervoerder niet kan verschaffen;
 - ii. hij/zij hinder veroorzaakt of aanstoot geeft aan andere Passagiers; of
 - iii. hij/zij gevaar of risico oplevert voor zichzelf dan wel voor andere personen of voor bezittingen;
- c. omdat de Passagier dronken is of onder de invloed is van alcoholhoudende drank of drugs;

- d. omdat de Passagier in het onwettige bezit van drugs is of lijkt te zijn;
- e. omdat de Passagier niet de redelijke instructies heeft nageleefd die Vervoerder gegeven heeft om een veilig, efficiënt en comfortabel Vervoer voor alle Passagiers te verzekeren of om Vervoerder in staat te stellen aan zijn verplichtingen tegenover andere Passagiers te voldoen;
- f. omdat de Passagier uitlatingen heeft gedaan of zulk gedrag heeft getoond, dat twijfel ontstaat met betrekking tot de veiligheid van het vervoeren van deze persoon. Dergelijke uitlatingen of dergelijk gedrag omvatten bijvoorbeeld het gebruik van dreigende, grove of beledigende taal tegen het grondpersoneel of de bemanning;
- g. omdat de Passagier geweigerd heeft zich aan een veiligheidscontrole door Vervoerder of een luchthaven- of overheidsbeambte te onderwerpen;
- h. omdat de Passagier dreigt de veiligheid van een of meerdere personen, goederen of het luchtvaartuig zelf in gevaar te brengen of dit reeds heeft gedaan;
- i. omdat het toepasselijke tarief of verschuldigde toeslagen of heffingen niet betaald zijn, dan wel tussen Martinair en de Passagier overeengekomen betalingsregelingen niet nageleefd zijn;
- j. omdat de douane-en/of immigratieautoriteiten en/of enige andere overheidsinstantie en/of Vervoerder de Passagier vooraf mondeling of schriftelijk hebben/heeft laten weten dat de Passagier gedurende een bepaalde periode of permanent niet op vluchten van Vervoerder zal worden vervoerd. Dit omvat tevens de situatie waarin Vervoerder van zulk een instantie een negatief reisadvies ontvangt met betrekking tot de Passagier, bijvoorbeeld in gevallen waarin de Passagier wordt verdacht van (het voornemen tot) het smokkelen van drugs;
- k. omdat de Passagier niet over de vereiste reisdocumenten blijkt te beschikken;
- l. omdat de Passagier mogelijkwants toegang beoogt te verkrijgen tot een land waarvoor hij geen geldig toegangsdocument heeft;
- m. omdat de Passagier tijdens de vlucht, opzettelijk dan wel onopzettelijk, zijn reisdocumenten vernietigt of kwijtraakt;
- n. omdat:
 - (i) het door de Passagier getoonde Ticket:
 - 1) ongeldig blijkt te zijn;
 - 2) niet rechtmatig lijkt te zijn verkregen of van een ander dan Vervoerder of zijn Agent lijkt te zijn gekocht;
 - 3) is opgegeven als verloren of gestolen, als frauduleus of anderszins verdacht;
 - 4) een vervalst Ticket lijkt te zijn;
 - 5) in het Ticket wijzigingen lijken te zijn aangebracht door een ander dan Vervoerder of zijn Agent, of omdat het Ticket beschadigd is, in welk geval Vervoerder zich het recht voorbehoudt dat Ticket in te nemen; of
 - 6) de Passagier zijn reis begint op een plaats van Reisonderbreking of een Overeengekomen Landingsplaats;
 - (ii) de persoon die het Ticket toont niet kan aantonen dat hij de persoon is wiens naam in het vakje "NAME OF PASSENGER" vermeld staat, in welke

gevallen Vervoerder zich het recht voorbehoudt een dergelijk Ticket in te nemen;

- o. omdat de Passagier reeds één of meerdere van bovenstaande daden of verzuimen heeft verricht en Vervoerder redenen heeft om aan te nemen dat herhaling zal optreden.

8.2 Restitutie

Niettegenstaande het recht op schadevergoeding van een Passagier aan wie het Vervoer onrechtmatig is geweigerd of die onterecht is verwijderd tijdens de reis, heeft de Passagier aan wie Vervoer geweigerd is of die tijdens de reis verwijderd is om één van de redenen vermeld in lid 1 van dit artikel, met uitzondering van de redenen vermeld in lid 1(i), (j), (l) en (m), recht op een restitutie wegens onvrijwillig afzien van Vervoer, zoals hierna bepaald in artikel 12 lid 2.

8.3 Speciale assistentie

Kinderen zonder begeleiding, Mindervalide Passagiers, zwangere vrouwen, zieken en andere Passagiers die speciale assistentie nodig hebben, worden slechts vervoerd na voorafgaande toestemming van Vervoerder. Vrouwen met een zwangerschap van langer dan 36 weken zullen in geen geval worden vervoerd; vrouwen met een zwangerschap tussen 32 en 36 weken zal Vervoerder slechts accepteren indien zij in het bezit zijn van een verklaring van een arts of verloskundige.

8.4 Aansprakelijkheid Passagier

Indien de Passagier verzuimt Vervoerder te informeren omtrent een geestelijke of lichamelijke aandoening of mindervaliditeit in de zin van artikel 8 lid 3 en Vervoerder als gevolg van zulk een aandoening of mindervaliditeit het luchtvaartuig moet doen uitwijken naar een niet van tevoren vastgestelde Plaats van Bestemming, is Vervoerder gerechtigd de redelijke kosten van het uitwijken en andere daarmee verband houdende kosten te verhalen op de Passagier.

Artikel 9 - Bagage

9.1 Zaken die niet als Bagage mogen worden vervoerd

- a. Het is Passagiers verboden de volgende zaken in hun Bagage te vervoeren;
 - i. voorwerpen, vloeistoffen of andere stoffen die bij transport door de lucht een aanzienlijk risico kunnen vormen voor de gezondheid, veiligheid of bezittingen, met inbegrip van, doch niet beperkt tot explosieven, drukgassen en/of spuitbussen, ontvlambare vloeistoffen, bijtende, oxiderende of radioactieve materialen, magneten, licht ontvlambare materialen, giftige, onaangenaam riekende of irriterende stoffen en alle andere zaken als omschreven in de Technische Voorschriften voor het Veilig Vervoer van Gevaarlijke Stoffen door de Lucht van de International Civil Aviation Organization (ICAO) en de Gevaarlijke Stoffen Regelingen van de International Air Transport Association (IATA) (meer informatie hierover is op verzoek verkrijgbaar bij Vervoerder);

- ii. zaken, waarvan het Vervoer verboden is door de toepasselijke wetten, regelingen of voorschriften van een staat waarheen, waaruit of waarover gevlogen wordt;
 - iii. zaken die naar het oordeel van Vervoerder niet geschikt zijn om vervoerd te worden wegens hun gewicht, afmeting, vorm, geur of aard;
 - iv. levende dieren, tenzij in overeenstemming met de in lid 10 van dit artikel vermelde voorwaarden.
- b. vuurwapens, replica's van wapens, munitie en wapens zoals antieke vuurwapens, zwaarden, messen en soortgelijke zaken die verboden zijn verklaard onder de toepasselijke wapen- en munitiewetgeving worden niet geaccepteerd voor Vervoer, tenzij het Vervoer plaatsvindt in de vorm van vracht of Geregistreerde Bagage en mits Vervoerder voorafgaande toestemming heeft gegeven en de Passagier hiervan bewijs kan overleggen.
 - c. Aanvullende informatie over verboden voorwerpen die niet als Handbagage vervoerd mogen worden, zoals puntige/scherpe wapens en scherpe objecten, stompe voorwerpen en aanstekers, is te verkrijgen bij Vervoerder.
 - d. Vervoerder is niet aansprakelijk voor schade die te wijten is aan gevaarlijke goederen zoals genoemd in sublid a) en b) van onderhavig lid; voor dergelijke goederen is bij uitsluiting de Passagier zelf verantwoordelijk en alle schade als gevolg van dergelijke goederen is voor rekening en risico van de Passagier.

9.2 **Recht om Bagage te weigeren**

Vervoerder heeft het recht het Vervoer van Bagage en/of zaken te weigeren. Vervoerder zal Vervoer van Bagage in ieder geval weigeren indien de Bagage een zaak als omschreven in lid 1 van dit artikel bevat of eruit bestaat. Vervoerder is niet gehouden geweigerde Bagage en/of zaken in bewaring te houden. Indien Bagage en/of zaken in bewaring worden genomen anders dan als Geregistreerde of Handbagage, aanvaardt Vervoerder daarvoor geen aansprakelijkheid, behalve indien sprake is van schade aan de Bagage die is ontstaan als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid van Vervoerder.

9.3 **Recht om Bagage te doorzoeken**

Vervoerder kan de Passagier verzoeken om zich te laten fouilleren alsmede om het doorzoeken van zijn Bagage toe te staan en/of zichzelf en zijn Bagage te laten doorlichten door middel van röntgenstralen of een ander soort scan. Tevens kan Vervoerder de Bagage van de Passagier in zijn afwezigheid doorzoeken of laten doorzoeken, om vast te stellen of de Bagage al dan niet één van de voorwerpen bevat die genoemd worden in lid 1. Vervoerder heeft tevens het recht de Bagage te doorzoeken of te laten doorzoeken in het kader van het opsporen van Bagage, om veiligheids- en beveiligingsredenen en om er op toe te zien dat de voorwaarden met betrekking tot Bagage worden nageleefd. Indien de Passagier niet instemt met een dergelijk verzoek, kan Vervoerder de Passagier en/of zijn Bagage weigeren. Vervoerder is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van een röntgenfoto of een scan, tenzij die schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van

Vervoerder.

9.4 Geregistreeerde Bagage

- a. Vanaf het moment dat Bagage aan Vervoerder voor registratie is afgegeven, neemt Vervoerder de Geregistreeerde Bagage in bewaring. Vervolgens geeft Vervoerder voor elk stuk Geregistreeerde Bagage een Bagage-identificatielabel af.
- b. Vervoerder kan weigeren om Bagage als Geregistreeerde Bagage te accepteren wanneer de Bagage niet zorgvuldig verpakt is in afgesloten koffers of andere geschikte verpakkingsmiddelen om bij een afhandeling met betrachting van normale zorgvuldigheid een veilig Vervoer te waarborgen. Vervoerder is niet verplicht om geweigerde Bagage en/of zaken in bewaring te houden.
- c. Voorafgaande aan acceptatie van de Geregistreeerde Bagage dient de Passagier op de buitenkant van de Geregistreeerde Bagage zijn of haar identificatiegegevens bestaande uit zijn of haar achternaam, voorletters en vaste adres/woonplaats te vermelden. Indien de Passagier hieraan niet voldoet, kan Vervoerder het Vervoer van de Passagier en zijn Geregistreeerde Bagage weigeren.
- d. Teneinde Passagiers van dienst te zijn en om redenen van veiligheid verbindt Vervoerder zich om zich in redelijkheid in te spannen er voor te zorgen dat Geregistreeerde Bagage met hetzelfde luchtvaartuig wordt vervoerd als de Passagier. Niet aldus vervoerde Geregistreeerde Bagage zal vervolgens zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk worden overgebracht naar de luchthaven op de Plaats van Bestemming van de Passagier. Vervoerder mag naar eigen goeddunken beslissen de Geregistreeerde Bagage naar de verblijfplaats van de Passagier over te brengen, tenzij het ingevolge toepasselijk recht en/of ingevolge de door douane- en/of luchthavenautoriteiten gehanteerde vereisten noodzakelijk is dat de Passagier bij de inklaring van de Geregistreeerde Bagage aanwezig is.
- e. Indien de Geregistreeerde Bagage op verzoek van de Passagier niet in overeenstemming met de vervoersovereenkomst wordt vervoerd, en de Geregistreeerde Bagage van de Passagier als gevolg daarvan van boord moet worden gehaald en/of via een alternatieve route moet worden vervoerd, komen de toepasselijke (service) kosten voor rekening van de Passagier.
- f. Vervoerder is niet aansprakelijk voor krassen, deukjes en andere kleine beschadigingen van koffers of andere bagagestukken of schade aan handvaten, wielen en riemen en andere uitstekende delen van koffers of bagagestukken, tenzij Vervoerder deze schade heeft veroorzaakt door zijn opzet of bewuste roekeloosheid.
- g. Vervoerder is niet aansprakelijk voor schade aan breekbare of bederfelijke goederen, waardevolle voorwerpen en/ of elektronische apparatuur die door de Passagier in zijn Geregistreeerde Bagage worden vervoerd. Onder dergelijke zaken wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend, verstaan: geld, sleutels, juwelen, elektronische apparatuur zoals laptops, zakcomputers etc., camera's, mobiele telefoons, waardepapieren, zakelijke documenten, monsters,

effecten, medicijnen, medische documenten, paspoorten en andere identificatiebewijzen.

9.5 Vrij toegestane hoeveelheid Bagage

Passagiers mogen een bepaalde hoeveelheid Bagage meenemen zonder dat daarvoor een toeslag berekend wordt. De vrij toegestane hoeveelheid Bagage is vermeld op het Ticket van de Passagier en op de website van Martinair (www.martinair.com).

9.6 Overgewicht

- a. Voor Vervoer van Bagage boven de vrij toegestane hoeveelheid, wordt een toeslag in rekening gebracht. Meer informatie met betrekking tot deze toeslag is verkrijgbaar op de kantoren van Vervoerder en zijn Agenten, en te vinden op de website van Martinair (www.martinair.com).
- b. Vervoerder is gerechtigd Bagage die de vrij toegestane hoeveelheid overtreft maar waarvoor de toepasselijke toeslag is betaald, op latere vluchten te vervoeren.

9.7 Aangifte van hogere waarde Bagage

- a. Een Passagier mag aangifte doen van een hogere waarde van Geregistreerde Bagage, voor zover die waarde de toepasselijke aansprakelijkheidslimieten als bedoeld in artikel 17.3 overtreft. Indien de Passagier zulk een aangifte doet, mag Vervoerder een extra bedrag in rekening brengen, hetwelk door de Passagier dient te worden betaald. Het tarief hiervan kan door de Passagier worden opgevraagd op de kantoren van Vervoerder en zijn Agenten.
- b. Vervoerder accepteert uitsluitend op eigen vluchten een aangifte van hogere waarde voor Geregistreerde Bagage.

9.8 Handbagage

- a. Handbagage dient bij de incheckbalie te worden getoond en wordt door de Vervoerder voorzien van een Handbagagelabel. Vervoerder heeft het recht om Vervoer van Handbagage die niet is voorzien van een Handbagagelabel te weigeren en in te nemen.
- b. Handbagage dient te passen onder de stoel die zich voor de Passagier bevindt of in een gesloten bagagevak, dat in de cabine voor gebruik door de Passagier beschikbaar is. Handbagage dient eveneens te voldoen aan nadere regelgeving van Vervoerder en dient niet groter te zijn dan de maximumafmetingen en niet zwaarder te zijn dan het maximumgewicht zoals aangegeven op de luchthaven. Alle door Vervoerder in dit opzicht gegeven aanwijzingen en instructies dienen door de Passagier te worden opgevolgd. Andere voorwerpen of meer voorwerpen dan de soort of het aantal als aangegeven in het Ticket en/of gespecificeerd door Vervoerder, alsmede voorwerpen waarvan Vervoerder heeft vastgesteld dat ze qua gewicht of afmeting te zeer afwijkend zijn of om welke reden dan ook onveilig worden geacht, worden niet in de cabine toegelaten en zullen verder beschouwd en behandeld worden als Geregistreerde Bagage.

- c. Voorwerpen welke naar de mening van Passagier niet geschikt zijn om in het vrachtruim vervoerd te worden (zoals breekbare muziekinstrumenten en dergelijke) worden alleen geaccepteerd voor Vervoer in de cabine indien Vervoerder hiervan vooraf op de hoogte is gesteld en Vervoerder daar toestemming voor heeft gegeven. Het Vervoer van zulke voorwerpen kan apart in rekening worden gebracht.

9.9 Afhalen en afgeven van Bagage

- a. De Passagier is zelf verantwoordelijk voor het afhalen van zijn Bagage zodra die op de Plaats van Bestemming of de plaats van de Reisonderbreking beschikbaar is. Indien de Passagier de Bagage niet binnen een redelijke termijn ophaalt heeft Vervoerder het recht om van de Passagier een redelijke vergoeding van de opslagkosten te verlangen. Indien de Passagier de Bagage niet ophaalt binnen drie (3) maanden nadat deze is ingenomen, mag de Vervoerder zich ontdoen van genoemde Bagage, zonder op enigerlei wijze aansprakelijk te zijn jegens de Passagier. Afhankelijk van de bepalingen van het plaatselijke recht mag niet opgehaalde Bagage overgedragen worden aan de bevoegde nationale autoriteiten.
- b. Alleen de houder van het Bagage-identificatielabel of Bagage Biljet, is bevoegd de Bagage af te halen.
- c. De inontvangstneming van Bagage door de houder van het Bagage-identificatielabel of Bagage Biljet zonder dat deze op het moment van aflevering een klacht indient, vormt het prima facie bewijs dat de Bagage in goede staat en in overeenstemming met de vervoersovereenkomst is afgegeven.

9.10 Huisdieren

- a. Voor het Vervoer van huisdieren is de uitdrukkelijke toestemming van Martinair bij Reservering vereist. Voor deze toestemming is in elk geval noodzakelijk dat het dier adequaat in een door Vervoerder erkende kennel, niet zijnde een draadkennel, geplaatst is en vergezeld gaat van geldige vaccinatie- en gezondheidsdocumenten, inreisbewijzen, een dierenpaspoort en andere documenten welke vereist zijn door landen van binnenkomst of doorgang. Vervoerder behoudt zich het recht voor om de wijze van Vervoer te bepalen en het aantal dieren dat op een vlucht vervoerd kan worden te beperken.
- b. Indien een dier wordt geaccepteerd als Bagage wordt het, samen met de kennel en meegevoerd voedsel, niet als deel van de vrij toegestane hoeveelheid Bagage beschouwd maar als overgewicht. De Passagier dient het daarvoor toepasselijke tarief te betalen.
- c. Dieren die getraind zijn om Mindervalide Passagiers bij te staan en deze Passagiers ook daadwerkelijk begeleiden, zullen, samen met hun kennels en voedsel, en zonder nadere toeslag worden vervoerd en als aanvulling op de vrij toegestane hoeveelheid Bagage worden aangemerkt.
- d. Acceptatie voor Vervoer van dieren geschiedt onder de voorwaarde dat de Passagier de volledige verantwoordelijkheid voor het dier en voor de

aanwezigheid van noodzakelijke toestemmingsbewijzen en certificaten op zich neemt. Vervoerder is niet aansprakelijk voor letsel, verlies, vertraging, ziekte of dood van het dier, tenzij deze schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Vervoerder.

Artikel 10 -Dienstregeling, Stopover en Tussenstop

Met uitzondering van gevallen waarin sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de zijde van Vervoerder, is Vervoerder niet aansprakelijk voor fouten of omissies in dienstregelingen, in andere gepubliceerde vervoersschema's op de website van Vervoerder of elders. Vervoerder is gerechtigd tijdens een vlucht een Stopover dan wel Tussenstop te maken en eventueel de reis op een andere (vervoers)wijze voort te zetten.

Artikel 11 -Annulering en/of vertraging van vluchten en/of Overboeking

11.1 Algemeen

Vervoerder zal alle noodzakelijke maatregelen nemen om vertragingen, annulering en/of Overboeking van het Vervoer van de Passagier en zijn Bagage te voorkomen. Teneinde annulering, vertraging of Overboeking van een vlucht te voorkomen, is Vervoerder gerechtigd om het Vervoer te doen plaatsvinden door een andere Vervoerder en/of met een ander luchtvaartuig en/of met een ander vervoermiddel.

11.2 Genoegdoeningen in geval van annulering, vertraging van vluchten of Overboeking

Het onderhavige lid 2 is van toepassing op Passagiers die vertrekken vanaf een luchthaven op het grondgebied van een van de landen van de Europese Unie, en die in het bezit zijn van een Bevestigde Reservering en een Ticket voor een vlucht van Vervoerder, en hebben ingecheckt of zich hebben gemeld bij de incheckbalie voor de Uiterste Inchecktijd. Indien Passagiers vertrekken vanaf een luchthaven gelegen buiten de Europese Unie, is deze bepaling eveneens van toepassing, tenzij deze Passagiers in dat land reeds bepaalde voordelen, compensatie of bijstand hebben ontvangen. Ten aanzien van Passagiers zijn de volgende bijzondere verhaalsmogelijkheden van toepassing in geval van annulering, vertraging of Overboeking:

11.2.1 Annulering

In geval van annulering van een vlucht van Vervoerder, zal Martinair een Passagier:

- a. de keuze bieden tussen:
 - (i) restitutie van de prijs die is betaald voor het ongebruikte deel van het Ticket (Passagiers die in het bezit zijn van een charterticket dienen hierover contact op te nemen met hun touroperator); of
 - (ii) een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar zijn of haar Plaats van Bestemming, bij de eerste gelegenheid dan wel, naar keuze

- van de Passagier, op een later tijdstip, afhankelijk van de beschikbaarheid van stoelen; en
- b. maaltijden en dranken in een redelijke verhouding tot de wachttijd en de vluchtafstand en twee (2) telefoongesprekken, of, indien beschikbaar, telex- of telefaxberichten of e-mails; en
 - c. in het geval van plaatsing op een andere vlucht naar de Plaats van Bestemming bij de eerste gelegenheid, wanneer één (1) of meer overnachtingen naast het oorspronkelijk door de betrokken Passagier voorgenomen verblijf noodzakelijk wordt, hotelaccommodatie voor de periode liggende tussen de eerste door Vervoerder aangeboden vlucht (d.w.z. de eerste gelegenheid) en de oorspronkelijk aangekondigde vertrektijd, alsmede het vervoer tussen de luchthaven en de plaats van de accommodatie; en
 - d. een vergoeding bieden volgens het onderstaande schema:

Voor	Euro of tegenwaarde in plaatselijke valuta	Indien de vertragingsduur op de plaats van aankomst
(i) vluchten van 1500 km of minder	125	2 uur of minder is
	250	meer dan 2 uur is
(ii) vluchten binnen EU van meer dan 1500 km en alle andere vluchten van 1500 tot 3500 km	200	3 uur of minder is
	400	meer dan 3 uur is
(iii) vluchten die niet in de categorie (i) en (ii) vallen	300	4 uur of minder is
	600	meer dan 4 uur is
1 kilometer (km) = 0,62 mijl		

tenzij:

- i. de Passagier ten minste twee (2) weken voor de geplande vertrektijd van de annulering op de hoogte wordt gebracht, of
- ii. de Passagier minder dan twee (2) weken doch meer dan zeven (7) dagen voor de geplande vertrektijd van de annulering op de hoogte wordt gebracht, en een andere beschikbare vlucht wordt aangeboden waardoor hij niet meer dan twee (2) uur voor de geplande vertrektijd vertrekt en zijn Plaats van Bestemming minder dan vier (4) uur na de geplande aankomsttijd bereikt; of
- iii. de Passagier minder dan zeven (7) dagen voor de geplande vertrektijd van de annulering op de hoogte wordt gebracht, en een ander beschikbare vlucht wordt aangeboden waardoor hij niet meer dan één (1) uur voor de geplande vertrektijd vertrekt en zijn Plaats van Bestemming minder dan twee (2) uur na de geplande aankomsttijd bereikt; of

- iv. de annulering het gevolg is van Overmacht.

11.2.2 Langdurige vertraging

In geval van vertraging van een door Vervoerder uitgevoerde vlucht ten opzichte van de geplande vertrektijd:

- a. van twee (2) uur of langer voor vluchten van 1500 kilometer of minder; of
- b. van drie (3) uur of meer voor alle intracommunautaire vluchten van meer dan 1500 kilometer en voor alle overige vluchten van tussen 1500 en 3500 kilometer; of
- c. van vier (4) uur of meer voor alle vluchten die niet onder a) of b) vallen; zal Martinair de Passagier aanbieden:
 - i. maaltijden en dranken in een redelijke verhouding tot de wachttijd en de vluchtafstand en twee (2) telefoongesprekken, of, indien beschikbaar, telex- of telefaxberichten of e-mails; en wanneer één (1) of meer overnachtingen naast het oorspronkelijk door de betrokken Passagier voorgenomen verblijf noodzakelijk wordt, hotelaccommodatie voor de periode tussen de oorspronkelijk aangekondigde vertrektijd, alsmede het Vervoer tussen de luchthaven en de plaats van de accommodatie; en
 - ii. wanneer de vertraging ten minste vijf (5) uur bedraagt, op verzoek van de Passagier restitutie van de prijs die is betaald voor het ongebruikte deel van het Ticket (Passagiers die in het bezit zijn van een charterticket dienen hierover contact op te nemen met hun touroperator).

11.2.3 Overboeking en Denied Boarding Compensation (DBC)

- a. In geval van Overboeking van een vlucht van Vervoerder, zal Vervoerder zich naar redelijkheid inspannen in eerste instantie vrijwilligers op te roepen die bereid zijn hun Bevestigde Reservering op te geven in ruil voor een met Martinair nader overeen te komen vergoeding en voorts compenseert Martinair de Passagier conform lid 2.1 onder a). Daarnaast zal Vervoerder de belangen in overweging nemen van andere Passagiers die om legitieme redenen prioriteit moeten krijgen bij de verlening van toegang aan boord, zoals minderjarigen, Mindervalide Passagiers en hun begeleiders.
- b. Indien een Passagier niet vrijwillig afstand doet van zijn/haar plaats, compenseert Martinair de Passagier conform lid 2.1.

11.3 Uitbetaling

De vergoeding en/of restitutie als genoemd in de vorige leden en artikel 12 hierna zal naar keuze van Martinair worden voldaan in contanten, per elektronische overmaking, gewone bank overschrijving of bankcheque, in de vorm van een tegoedcoupon (vouchers) of op een andere door Martinair te bepalen wijze.

11.4 Uitwijken of omleiden van de vlucht

Indien een vlucht vanwege Overmacht of veiligheidsredenen moet uitwijken naar een plaats die het dichtst is gelegen bij de Plaats van Bestemming zoals genoemd in het

Ticket van de Passagier, en niet kan worden verwacht dat de vlucht binnen een redelijke tijd kan worden voortgezet, zal de vlucht geacht worden te zijn uitgevoerd en zal geen restitutie van het Ticket worden verleend.

11.5 **Beperking aansprakelijkheid**

De aansprakelijkheid van Martinair voor schade als gevolg van vertraging, annulering of Overboeking is in alle gevallen beperkt tot de bedragen genoemd in artikel 17.

11.6 **Geen compensatie**

Door Martinair wordt geen vergoeding betaald/aangeboden in onder andere de volgende gevallen:

- a. Vervoer wordt ontzegd omdat een overheid de gehele of gedeeltelijke vervoerscapaciteit van vliegtuigen van Vervoerder heeft gevorderd;
- b. de Passagier heeft geweigerd een veiligheidsonderzoek te ondergaan of legitieme instructies, gegeven door of namens Vervoerder, te gehoorzamen;
- c. andere omstandigheden aanwezig zijn die Vervoerder krachtens het toepasselijke recht of deze Algemene Vervoersvoorwaarden het recht geven een Passagier te weigeren voor Vervoer;
- d. de Passagier gratis reist of tegen een korting die niet beschikbaar is voor het gewone publiek;
- e. de Passagier een Ticket heeft dat als gestolen, verloren, frauduleus of anderszins verdacht geregistreerd staat.

11.7 **Kwijting**

Het door de Passagier accepteren van een vergoeding ontslaat Martinair van iedere verdere aansprakelijkheid met betrekking tot de annulering, vertraging of Overboeking.

Artikel 12 - Restitutie

12.1 **Algemeen**

- a. Indien, op verzoek van de Passagier of door Vervoerder zelf het Vervoer niet in overeenstemming met de vervoersovereenkomst wordt uitgevoerd, verleent Martinair of diens Agent restitutie voor het ongebruikte Ticket of het ongebruikte deel daarvan, een en ander in overeenstemming met de volgende leden van dit artikel en de toepasselijke Ticketvoorwaarden.
- b.
 - 1) Restituties worden uitsluitend verleend door Martinair of door diens Agent. Behoudens als verder in dit lid bepaald, zal Martinair restitutie verlenen aan de persoon die het Ticket betaald heeft. Martinair behoudt zich het recht voor betalingsbewijzen te verlangen.
 - 2) Indien een Ticket door een ander betaald is dan de Passagier wiens naam in het Ticket vermeld staat en Martinair op het Ticket heeft aangegeven dat restitutie aan beperkingen onderhevig is, verleent Martinair uitsluitend restitutie aan de persoon die het Ticket heeft betaald, dan wel conform diens aanwijzingen.
 - 3) Restituties worden slechts verleend tegen afgifte aan Martinair van het

Ticket.

4) Restitutie, die verleend is aan een persoon die het Ticket heeft afgegeven en zich voordoet als de persoon aan wie restitutie kan worden verleend in de zin van hetgeen is bepaald onder lid 1 sublid b) onder 1 of 2 hierboven, zal worden beschouwd als een geldige restitutie. Martinair zal alsdan ontslagen zijn van de aansprakelijkheid tot het verlenen van restitutie voor hetzelfde Ticket aan een ander dan die persoon.

5) Afhankelijk van het Soort Ticket wordt conform de Ticketvoorwaarden restitutie verleend.

12.2 Restitutie wegens onvrijwillig afzien van Vervoer

Indien Vervoerder een vlucht annuleert, zoals bedoeld in artikel 11 lid 2, een vlucht niet in redelijkheid volgens de dienstregeling uitvoert, niet landt op de Plaats van Bestemming of de Reisonderbreking van de Passagier, niet in staat is om de reeds eerder bevestigde plaats aan te bieden of de Passagier ten onrechte Vervoer geweigerd heeft als omschreven in artikel 8 lid 2, bedraagt de restitutie:

- a. indien het Ticket geheel ongebruikt is, een bedrag dat gelijk is aan het betaalde tarief;
- b. indien een gedeelte van het Ticket gebruikt is, ten minste het verschil tussen het betaalde tarief en het toepasselijke tarief voor het Vervoer tussen de plaatsen waarvoor het Ticket gebruikt is.

12.3 Restitutie wegens vrijwillig afzien van vervoer

Onverminderd het bepaalde in lid 1 sublid b) onder 5, zal, indien de Passagier restitutie van zijn Ticket verlangt om andere redenen dan die vermeld in lid 2 van dit artikel, de restitutie bestaan uit het volgende bedrag:

- a. indien geen enkel deel van het Ticket gebruikt is: een bedrag dat gelijk is aan het betaalde tarief, verminderd met de toepasselijke service- of annuleringskosten;
- b. indien een gedeelte van het Ticket gebruikt is: een bedrag dat gelijk is aan het verschil tussen het betaalde tarief en het toepasselijke tarief voor het gebruikte Vervoer tussen de plaatsen waarvoor het Ticket gebruikt is, verminderd met de toepasselijke service- of annuleringskosten.

12.4 Restitutie van gestolen of verloren Tickets

a. Indien het Ticket of een gedeelte daarvan is gestolen of verloren, vindt, nadat tot tevredenheid van Martinair strekkend bewijs van verlies of de diefstal geleverd is en nadat redelijke administratiekosten betaald zijn, zo snel als mogelijk na afloop van de geldigheidsduur van het Ticket restitutie plaats, mits:

- 1) het verloren of gestolen Ticket, of een gedeelte daarvan, niet reeds is gebruikt, terugbetaald of vervangen; en
- 2) de persoon aan wie de restitutie is verleend zich ertoe verbindt om, op een door Martinair voorgeschreven wijze, het gerestitueerde bedrag terug te betalen aan Martinair, indien en voor zover het verloren of gestolen Ticket of

een gedeelte daarvan door iemand gebruikt wordt of restitutie wordt verleend aan de bezitter van het Ticket.

- b. Onverminderd het bepaalde in lid 1 sublid b) onder 5, is het bedrag van de restitutie voor verloren of gestolen Tickets het verschil tussen het totale bedrag dat voor het Vervoer betaald is en, indien een deel van het Ticket is gestolen of verloren, het tarief van het feitelijk gebruikte Vervoer.
- c. Restitutie van verloren of gestolen Tickets vindt niet eerder plaats dan na afloop van een termijn van twee (2) maanden nadat de geldigheidsduur van het Ticket is verstreken.

12.5 **Restitutie comfort class toeslag**

Indien een Passagier, ondanks de door zijn/haar betaalde comfort class toeslag, niet conform de comfort class kan reizen, zal de restitutie bestaan uit de betaalde toeslag.

12.6 **Valuta**

Alle restituties zullen onderworpen zijn aan de overheidswetgeving, voorschriften, regels en richtlijnen van het land waar het Ticket oorspronkelijk is gekocht en van het land waar restitutie plaatsvindt. Met inachtneming van het voorgaande zullen restituties normaal gesproken plaatsvinden in de munteenheid waarin het Ticket is betaald, maar kunnen deze tevens in een andere munteenheid plaatsvinden.

Artikel 13 - Gedrag aan boord van het vliegtuig

- a. Het gedrag van een Passagier aan boord van het luchtvaartuig dient zodanig te zijn dat naar het redelijk oordeel van Vervoerder de Passagier niet een of meerdere personen of goederen of het luchtvaartuig zelf in gevaar brengt of dreigt te brengen. Het is de Passagier verboden om naar het redelijk oordeel van Vervoerder de bemanning te hinderen bij de uitoefening van haar taken en om niet te voldoen aan de instructies van de bemanning ter verzekering van de veiligheid van het luchtvaartuig of het veilige, efficiënte en comfortabele Vervoer van Passagiers. De Passagier dient zich naar het redelijk oordeel van Vervoerder te onthouden van gedrag waartegen de andere Passagiers redelijkerwijs bezwaar kunnen hebben.
- b. Om redenen van veiligheid kan Vervoerder het gebruik aan boord beperken of verbieden van elektronische apparatuur, inclusief mobiele telefoons, laptop computers, draagbare recorders, draagbare radio's, CD-spelers, elektronische spelletjes of zendapparatuur, daaronder begrepen speelgoed met afstandsbediening, scanners, walkie-talkies en andere apparatuur werkend via een antenne, met dien verstande dat gehoorapparaten en pacemakers wel mogen worden gebruikt.
- c. Aan boord van het luchtvaartuig is het de Passagier verboden zich onder dusdanige invloed van alcoholhoudende dranken en/of drugs of andere substanties te bevinden, of zich in een zodanige fysieke toestand te bevinden, dat hij mogelijk een of meerdere personen of goederen of het luchtvaartuig zelf in gevaar zou kunnen brengen of kunnen dreigen te brengen, of zich zodanig te gedragen of zich in een zodanige fysieke toestand te bevinden dat

de andere Passagiers daar redelijkerwijs bezwaar tegen zouden kunnen hebben. Het nuttigen van alcoholische dranken die door een Passagier zelf aan boord zijn meegebracht is verboden. Vervoerder mag het serveren van alcoholische dranken aan de Passagier beperken of stopzetten naar zijn eigen inzicht teneinde de goede orde en discipline aan boord te bewaren.

- d. Het is verboden enige soort van drugs aan boord te brengen en/of te gebruiken. Overtreding van dit verbod is een strafbaar feit waarvan de gezagvoerder aangifte kan doen bij de bevoegde autoriteiten.
- e. Roken aan boord is verboden. Overtreding van dit verbod is een strafbaar feit.
- f. De gezagvoerder is bevoegd (en indien gedelegeerd de crew of andere Passagiers) alle redelijke maatregelen te nemen, vrijheidsbeperking daaronder begrepen, die nodig zijn om: (i) de veiligheid van het luchtvaartuig of Passagiers of goederen te waarborgen (ii) de goede orde en discipline aan boord te handhaven of (iii) hem in staat te stellen de betrokken persoon aan de bevoegde autoriteiten over te dragen of het luchtvaartuig te doen verlaten.
- g. Indien de Passagier de bepalingen van het onderhavige artikel en artikel 8 lid 1 overtreedt, of anderszins in strijd met zijn verplichtingen handelt, behoudt Vervoerder zich het recht voor een actie tot schadevergoeding in te stellen.
- h. Indien Vervoerder als gevolg van het gedrag van de Passagier het luchtvaartuig moet doen uitwijken naar een niet van tevoren vastgestelde plaats van bestemming, dient de Passagier aan Vervoerder de in redelijkheid gemaakte kosten van het uitwijken te betalen.
- i. Passagiers dienen correct gekleed te gaan aan boord. Dit betekent, dat zij zodanig gekleed dienen te zijn, dat andere Passagiers hiertegen redelijkerwijs geen bezwaar kunnen hebben. Voor alle duidelijkheid: onder niet correct gekleed wordt verstaan, dat het bovenlichaam niet bedekt is, zwemkleding en dergelijke.

Artikel 14 - Aanvullende diensten van Vervoerder

14.1 Aansprakelijkheid

Indien Martinair er bij het sluiten van de luchtvervoerovereenkomst in toestemt tevens de verstrekking van aanvullende diensten te regelen, is Martinair in verband met deze diensten slechts aansprakelijk jegens de Passagier voor schade die is ontstaan als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid bij het regelen van de verstrekking van deze diensten.

14.2 Transportdiensten

Vervoerder onderhoudt, exploiteert of verschaft in de regel geen transportdiensten tussen luchthavens of tussen luchthavens en stedelijke centra. Vervoerder is niet aansprakelijk voor transportdiensten uitgevoerd door derden die niet door Vervoerder hiertoe zijn aangewezen. In gevallen waar Vervoerder zelf voor zijn Passagiers transportdiensten onderhoudt en exploiteert, zullen deze Algemene Vervoersvoorwaarden daarop van toepassing zijn. Aan de Passagier zullen voor het gebruik van deze door Vervoerder zelf verrichte diensten de toepasselijke toeslagen

in rekening gebracht worden.

14.3 **Aanvullende diensten**

Als algemene regel geldt dat geserveerde maaltijden in het luchtvaartuig kosteloos zijn. Een aparte toeslag kan in rekening gebracht worden voor alcoholische dranken en het verlenen van andere diensten gedurende de vlucht of bij het aan en van boord gaan. Vervoerder zal naar beste vermogen trachten zoveel mogelijk rekening te houden met speciale verzoeken met betrekking tot zitplaatsen, speciale maaltijden en dranken, maar is niet aansprakelijk wanneer daar niet aan kan worden voldaan.

Artikel 15 -Administratieve formaliteiten

15.1 **Algemeen**

De Passagier is zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen en in bezit hebben van alle vereiste reisdocumenten en de naleving van alle wetten, richtlijnen, verordeningen, opdrachten en reisvoorschriften van de landen waaruit, waarover en waarheen gevlogen wordt. Hulp of informatie die een Agent of werknemer van Vervoerder, mondeling of schriftelijk, geeft aan een Passagier met betrekking tot de vereiste documenten en/of visa, dan wel over bovenstaande wetten, richtlijnen, verordeningen, opdrachten en voorschriften wordt naar beste weten verstrekt. Vervoerder is echter niet aansprakelijk voor schade als gevolg van dergelijke hulp of informatie aan een Passagier, noch voor de gevolgen die voor de Passagier ontstaan door het ontbreken van de vereiste documenten en/of visa of het niet voldoen aan bovenstaande wetten, richtlijnen, verordeningen, opdrachten, voorschriften, regels of instructies, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid.

15.2 **Reisdocumenten**

Desgevraagd zal de Passagier aan Vervoerder of diens werknemers, Agenten of vertegenwoordigers, alle in- en uitreisdocumenten, paspoort, medische verklaringen en andere documenten tonen welke de wetten, richtlijnen, verordeningen, instructies of reisvoorschriften van de betrokken landen voorschrijven en de Passagier zal Vervoerder toestemming verlenen om kopieën van die documenten te maken of op andere wijze de in de betreffende documenten vervatte gegevens over te nemen. Vervoerder behoudt zich het recht voor om het Vervoer te weigeren van elke Passagier die niet voldoet aan de toepasselijke wetten, richtlijnen, verordeningen, instructies of reisvoorschriften of van wie de documenten niet in orde lijken te zijn, dan wel die Vervoerder geen toestemming verleent om kopieën hiervan te maken of op andere wijze de in de betreffende documenten vervatte gegevens over te nemen.

15.3 **Weigering van toegang**

De Passagier stemt erin toe het toepasselijke tarief te betalen indien Vervoerder, op last van de overheid, de Passagier dient terug te vervoeren naar zijn Plaats van Vertrek of elders omdat de Passagier de toegang tot een land wordt geweigerd, hetzij het land van doorreis, hetzij het land van bestemming. Vervoerder mag ter invordering van dat tarief de gelden gebruiken die aan Vervoerder voor ongebruikt Vervoer betaald zijn, of andere gelden van de Passagier waarover Vervoerder de

beschikking heeft. Het tarief dat Vervoerder heeft ontvangen voor het Vervoer naar de plaats waar de Passagier de toegang is geweigerd of vanwaar uitzetting plaatsvindt, wordt niet door Vervoerder gerestitueerd. Om redenen van veiligheid en goede orde mag de gezagvoerder en/of de escorterende politiefunctionaris de desbetreffende reisdocumenten van de Passagier in bewaring houden tijdens de vlucht naar zijn of haar Plaats van Vertrek of elders.

15.4 **Aansprakelijkheid Passagier voor boetes, hechteniskosten enz.**

Indien Vervoerder verplicht wordt een geldboete of waarborg te betalen of aan te betalen, dan wel onkosten moet maken omdat de Passagier niet heeft voldaan aan de wetten, richtlijnen, verordeningen, instructies en reisvoorschriften van de betrokken landen of omdat de Passagier de vereiste documenten niet heeft getoond, dient de Passagier alle in dit verband betaalde of gestorte gelden en gemaakte onkosten aan Vervoerder te vergoeden. Vervoerder is gerechtigd voor dergelijke onkosten de gelden te gebruiken die aan Vervoerder voor ongebruikt Vervoer betaald zijn of andere gelden van de Passagier waarover Vervoerder de beschikking heeft, of Vervoerder mag Vervoer weigeren indien de Passagier de door Vervoerder betaalde gelden en gemaakte onkosten niet vergoedt. Vervoerder zal op verzoek en naar zijn beste vermogen informatie verstrekken met betrekking tot overheidswetten, richtlijnen, verordeningen of voorschriften waarvan het gevolg kan zijn dat Vervoerder bovenstaande betalingen verricht, maar accepteert geen aansprakelijkheid met betrekking tot dergelijke verstrekte informatie, behalve in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Vervoerder.

15.5 **Douanecontrole**

Indien vereist, dient de Passagier aanwezig te zijn bij controle door de douane of door andere overheidsfunctionarissen van zijn vertraagde en/of niet vertraagde, en Geregistreerde en/of Handbagage en dient hij alle gevraagde medewerking daarbij te verlenen. Vervoerder is niet aansprakelijk jegens de Passagier voor door hem geleden verlies of schade, veroorzaakt doordat de Passagier niet aan deze vereisten voldoet. Indien Vervoerder schade lijdt doordat de Passagier niet voldaan heeft aan deze vereisten of doordat Vervoerder heeft toegestaan de douanecontrole ten behoeve van de Passagier uit te voeren, dient de Passagier Vervoerder hiervoor schadeloos te stellen.

15.6 **Overheidsvoorschriften**

Vervoerder is niet aansprakelijk voor door de Passagier geleden verlies of schade indien zulk een verlies of schade het gevolg is van de weigering van Vervoerder de Passagier te vervoeren omdat Vervoerder van mening is of redelijkerwijs van mening mag zijn dat het Vervoer van de Passagier in strijd zou zijn met overheidsrichtlijnen, verordeningen, instructies, voorschriften of andere toepasselijke wetgeving.

Artikel 16 -Opeenvolgende Vervoerders

Vervoer dat wordt uitgevoerd door verschillende opeenvolgende Vervoerders krachtens één Ticket, of een Ticket en een in samenhang daarmee uitgegeven Conjunctieticket, wordt met het oog op de toepasselijkheid van het Verdrag op het

Vervoer als één enkele vervoersprestatie beschouwd.

Indien Martinair (ticketuitgevende Vervoerder) de eerste Vervoerder is die in het Ticket of in enig Conjunctieticket vermeld staat waarbij het Vervoer door opeenvolgende Vervoerders wordt uitgevoerd, aanvaardt Martinair geen aansprakelijkheid voor die onderdelen van de reis die zijn uitgevoerd door (een) andere Vervoerder(s).

Artikel 17 -Aansprakelijkheid

17.1 Algemeen

- a. Vervoer door Martinair verricht onder deze Algemene Vervoersvoorwaarden is onderworpen aan de regels en beperkingen betreffende aansprakelijkheid zoals in het Verdrag en verordeningen bepaald, ook wanneer het Vervoer geen internationaal Vervoer is waarop het Verdrag niet dwingendrechtelijk van toepassing is, met uitzondering van treinvervoer.
- b. Martinair is uitsluitend aansprakelijk voor aantoonbare verliezen en kosten. Martinair is niet aansprakelijk voor indirecte, bijkomende of gevolgschade. Met betrekking tot elke schade, hoe dan ook veroorzaakt, zullen de bepalingen met betrekking tot aansprakelijkheidslimieten van het Verdrag en verordeningen onveranderd van toepassing zijn behalve indien deze Algemene Vervoersvoorwaarden uitdrukkelijk anders bepalen.
- c. Indien Martinair bewijst dat de schade veroorzaakt is of dat aan de schade is bijgedragen door de schuld, nalatigheid, andere onrechtmatige handeling of omissie van de persoon die vergoeding claimt of van de persoon aan wie deze rechten zijn ontleend, is Martinair geheel of gedeeltelijk van zijn aansprakelijkheid jegens de claimende partij ontheven voor zover die schuld, nalatigheid, andere onrechtmatige handeling of omissie de schade heeft veroorzaakt of aan de schade heeft bijgedragen. Deze bepaling is van toepassing op alle aansprakelijkheidsbepalingen in deze Algemene Vervoersvoorwaarden, inclusief artikel 17 lid 2 onder a).
- d. Martinair is uitsluitend aansprakelijk voor schade die optreedt op zijn eigen vluchten. Een Vervoerder die een Ticket uitgeeft of Bagage registreert voor de vluchten van een andere Vervoerder treedt slechts als Agent van een dergelijke Vervoerder op. Bepalingen betreffende aansprakelijkheid in geval van opvolgend Vervoer zijn neergelegd in artikel 16.
- e. Martinair is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit het naleven door Martinair van wetten of overheidsvoorschriften, opdrachten of vereisten, noch voor het niet naleven van deze regels door de Passagier.
- f. Iedere uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid van Martinair zal mede van toepassing zijn of en ten goede komen aan Agenten, ondergeschikten en vertegenwoordigers van Martinair en iedere persoon wiens luchtvaartuig door Martinair wordt gebruikt, alsmede de Agenten, ondergeschikten en vertegenwoordigers van die persoon. Het totale bedrag van de schade dat verhaald kan worden op Martinair en op dergelijke Agenten, ondergeschikten en vertegenwoordigers zal het bedrag van de aansprakelijkheidslimieten van Martinair niet overschrijden.

- g. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald kan geen enkele bepaling in deze Algemene Vervoersvoorwaarden enige uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid van Martinair krachtens het Verdrag of het toepasselijk recht terzijde stellen.

17.2 Schadevergoeding wegens lichamelijk letsel of overlijden

- a. Martinair is uitsluitend aansprakelijk voor bewezen schade ontstaan in geval van overlijden of lichamelijk letsel van een Passagier indien het ongeval dat het overlijden of lichamelijk letsel veroorzaakte, heeft plaatsgehad aan boord van het luchtvaartuig of tijdens het aan boord gaan van het luchtvaartuig door toedoen van Martinair.
- b. Met betrekking tot schade zoals bedoeld onder a) van ten hoogste 100.000 BTR per Passagier zal Martinair zijn aansprakelijkheid niet beperken of uitsluiten. Martinair blijft echter gerechtigd zich te beroepen op artikel 17 lid 1 onder c) van deze Algemene Vervoersvoorwaarden. Martinair is niet aansprakelijk voor schade zoals bedoeld onder a), voor zover zulke schade meer bedraagt dan 100.000 BTR indien Martinair bewijst dat:
 - (i) de schade niet te wijten was aan de schuld of nalatigheid van Martinair of van degenen van wier hulp Martinair bij de uitvoering van zijn verbintenis gebruik maakte; of
 - (ii) de schade uitsluitend te wijten was aan de schuld of nalatigheid van een derde.
- c. Indien een Passagier vervoerd wordt wiens leeftijd of geestelijke of lichamelijke toestand zodanig is dat dit een bedreiging of risico voor hemzelf kan betekenen, is Martinair niet aansprakelijk voor personenschade als ziekte, letsel, invaliditeit of overlijden, of een verergering van zulk een ziekte, letsel of invaliditeit, mits dergelijke personenschade het gevolg is van zulk een toestand.
- d. Met betrekking tot een vordering als bedoeld onder a) zal Martinair onverwijld en in elk geval uiterlijk 15 dagen nadat de identiteit van de schadevergoedingsgerechtigde natuurlijke persoon is vastgesteld, een voorschot betalen dat toereikend dient te zijn om de onmiddellijke economische noden te lenigen en dat evenredig is aan het geleden nadeel.
- e. Onverminderd het bepaalde onder d) zal in het geval van overlijden een voorschot aan de schadevergoedingsgerechtigde natuurlijke persoon niet minder bedragen dan de tegenwaarde in EURO van BTR 16.000 per Passagier.
- f. Uitbetaling van een voorschot houdt geen erkenning van aansprakelijkheid in en het voorschot kan in mindering worden gebracht op eventuele opvolgende bedragen die betaald worden wegens aansprakelijkheid van Martinair, doch kan niet worden teruggevorderd, behalve in de gevallen bedoeld onder b) en onder c) of in omstandigheden waarin het nadien bewezen wordt dat de persoon die het voorschot ontvangen heeft de schade door onrechtmatige daad heeft veroorzaakt of mede veroorzaakt, of indien hij niet de persoon was die tot vergoeding gerechtigd was.

17.3 Schade aan Bagage

- a. De aansprakelijkheid van Martinair in geval van vernieling of verlies van of schade aan Bagage is beperkt tot 1.000 BTR per Passagier.
- b. Deze aansprakelijkheidslimiet is niet van toepassing indien bewezen wordt dat de schade het gevolg is opzet of bewuste roekeloosheid van Martinair, diens ondergeschikten of Agenten, mits, indien sprake is van dergelijk handelen of nalaten van een ondergeschikte of Agent, eveneens bewezen wordt dat deze handelde in de uitoefening van de werkzaamheden waartoe hij werd gebruikt.
- c. De aansprakelijkheidslimiet als genoemd onder a) is evenmin van toepassing indien de Passagier ten tijde van het overhandigen van de Geregistreeerde Bagage aan Martinair een bijzondere verklaring heeft gedaan omtrent belang bij de aflevering van Bagage op de Plaats van Bestemming en hiervoor een aanvullend bedrag heeft betaald, conform de bepalingen in artikel 9 lid 7. In dat geval is Martinair verplicht te betalen tot het bedrag van de opgegeven som, tenzij Martinair bewijst dat deze het werkelijke belang van de Passagier bij de aflevering op de Plaats van Bestemming te boven gaat.
- d. Indien het gewicht van de Bagage niet op het Bagage Biljet is vermeld, wordt verondersteld dat het totale gewicht van de Geregistreeerde Bagage de toepasselijke vrij toegestane hoeveelheid Bagage voor de betrokken vervoersklasse niet overschrijdt en de aansprakelijkheid van Martinair in overeenstemming hiermee is beperkt.
- e. Indien voorwerpen zoals vermeld in artikel 9 lid 4 onder g) van deze Algemene Vervoersvoorwaarden zich in de Geregistreeerde Bagage van de Passagier bevinden, is Martinair slechts dan aansprakelijk voor schade aan deze goederen indien Martinair de schade heeft veroorzaakt door zijn opzet of bewuste roekeloosheid.
- f. Martinair is uitsluitend aansprakelijk voor schade aan Handbagage, inclusief persoonlijke bezittingen, indien die schade is veroorzaakt door een fout van Martinair of zijn ondergeschikten, Agenten of vertegenwoordigers.
- g. Martinair is niet aansprakelijk voor letsel van een Passagier of voor schade aan de Bagage van een Passagier, veroorzaakt door eigendommen die deel uitmaken van de Bagage van die Passagier, tenzij Martinair die schade heeft veroorzaakt door zijn opzet of bewuste roekeloosheid. Elke Passagier, wiens eigendommen, ongeacht of deze deel uitmaken van de Bagage, schade toebrengen aan een andere Passagier of zijn eigen Bagage of aan de eigendommen van Martinair, dient Martinair voor alle kosten en schade ontstaan als gevolg daarvan, schadeloos te stellen.
- h. Martinair is niet aansprakelijk indien en voor zover de schade voortvloeit uit de aard, een eigen gebrek, de kwaliteit of bederf van de Geregistreeerde Bagage. Tevens kan Martinair aansprakelijkheid voor schade aan Geregistreeerde Bagage beperken indien die Geregistreeerde Bagage, naar het redelijk oordeel van Martinair, breekbaar (inclusief maar niet beperkt tot fietsen, ski's, surfboards, tennisrackets, golfuitrusting, visuitrusting, duikapparatuur, muziekinstrumenten, elektrische of elektronische apparatuur, schilderijen, antieke voorwerpen, artefacten, enz.), bederfelijk, beschadigd, te laat geregistreerd of onvoldoende verpakt is enz. Martinair zal dergelijke

Geregistreeerde Bagage voorzien van een label en aan de Passagier een 'limited release' label overhandigen, waarop bijzonderheden omtrent het gebrek, de aard, de kwaliteit, het bederf van de Geregistreeerde Bagage alsmede over de beperking van Martinair's aansprakelijkheid, zijn vermeld.

- i. In geval van schade aan Bagage dient de Passagier onmiddellijk na aankomst of, indien de Bagage later dan de dag van aankomst wordt geleverd, na ontdekking van de schade, een Property Irregularity Report (P.I.R.) of vergelijkbaar formulier dat door Martinair wordt gebruikt in te vullen om een verzoek tot schadevergoeding in te dienen. Als een dergelijk formulier niet aldus tijdig is ingevuld, zal de schade geacht worden niet te zijn geschied gedurende het Vervoer, tenzij het tegendeel is aangetoond.

17.4 **Schade als gevolg van vertraging en annulering**

- a. De aansprakelijkheid van Martinair met betrekking tot schade veroorzaakt door vertraging en/of annulering van het luchtvervoer voor Passagiers is beperkt tot de respectievelijke vergoedingen genoemd in artikel 11.
- b. De aansprakelijkheid van Martinair met betrekking tot schade veroorzaakt door en/of annulering van het luchtvervoer van Bagage is beperkt tot BTR 1.000 per Passagier. Op deze aansprakelijkheidslimiet is lid 3 onder c) van toepassing.
- c. Niettegenstaande het onder a) en b) bepaalde, is Martinair niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door vertragingen en/of annulering indien Martinair aantoont dat zij en haar ondergeschikten en vertegenwoordigers alle maatregelen hebben genomen die in redelijkheid van hen verlangd konden worden om de schade te voorkomen, of dat het onmogelijk voor hen was om dergelijke maatregelen te nemen.

Artikel 18 -Termijnen voor klachten en rechtsvorderingen

- a. (i) Met betrekking tot schade aan Bagage (anders dan schade als gevolg van vertraging) is een vordering slechts ontvankelijk wanneer de persoon die recht heeft op aflevering van de Bagage uiterlijk binnen zeven (7) dagen vanaf de dag van ontvangst een klacht bij Martinair indient.
(ii) Met betrekking tot schade als gevolg van vertraging van Geregistreeerde Bagage is een vordering slechts ontvankelijk wanneer de persoon die recht heeft op aflevering van de Geregistreeerde Bagage uiterlijk binnen 21 dagen vanaf de dag waarop de Geregistreeerde Bagage tot zijn beschikking is gesteld een klacht bij Martinair indient.
- b. Iedere klacht dient onmiddellijk na ontdekking van de schade of vertraging en uiterlijk binnen de gestelde termijnen schriftelijk bij Martinair te worden ingediend. Elk recht op schadevergoeding vervalt indien geen rechtsvordering wordt ingesteld binnen twee (2) jaar gerekend vanaf de datum van aankomst op de bestemming, vanaf de datum dat het luchtvaartuig had moeten aankomen of vanaf de datum waarop het Vervoer is geëindigd. De wijze van berekening van de verjaringstermijn wordt bepaald door het toepasselijke recht van de rechtbank waar de zaak aanhangig is gemaakt.

- c. Het is de Passagier verboden zijn uit de vervoersovereenkomst jegens Martinair voortvloeiende rechten zonder diens toestemming aan een derde over te dragen.

Artikel 19 -Chartervervoer

- a. Chartervervoer omvat onder meer het vervoer door een "uitvoerend vervoerder" die, op basis van een door de "contractueel vervoerder" verleende bevoegdheid, het Vervoer volgens de charterovereenkomst geheel of ten dele verricht, en Vervoer dat door een "uitvoerend vervoerder" wordt verricht als een onderdeel van Pakketreizen, vakantiepakketten en rondreis pakketten conform Richtlijn 90/314/EEG, al naar gelang van toepassing. In dit verband is de "contractueel vervoerder" de chartermaatschappij of reisorganisatie die een vervoerovereenkomst met de Passagier aangaat.
- b. Een charterticket is onder meer een Ticket dat onderdeel uitmaakt van een Pakketreis; hieronder wordt verstaan een Ticket dat ingevolge een charterovereenkomst of pakketreisovereenkomst, al naargelang van toepassing, is uitgegeven.
- c. Chartervervoer is onderworpen aan de voorwaarden van de toepasselijke charter/pakketreisovereenkomst, waar onderhavige Algemene Vervoersvoorwaarden onderdeel van uitmaken.
- d. De volgende artikelen van deze Algemene Vervoersvoorwaarden zijn niet van toepassing op charter vervoer:
 - artikel 3, lid 1, 3, 6, 7 en 8;
 - artikel 4;
 - artikel 6 paragrafen 1, 2, 5 en 6;
 - artikel 12
- e. Chartertickets zijn niet geldig, zolang de charterprijs, met inbegrip van eventuele belastingen, heffingen, toeslagen, verhogingen en dergelijke, niet is betaald door de "contractueel vervoerder" of zolang aan de door Martinair vastgestelde betalingsregelingen niet is voldaan. Chartertickets zijn in beginsel niet restitueerbaar en niet endosseerbaar. Indien restitutie plaatsvindt zal deze in beginsel verleend worden aan de reisorganisatie, op basis van de voorwaarden van de charterovereenkomst.
- f. Chartertickets zijn uitsluitend geldig voor Vervoer op de Dagen die aangegeven zijn in de ticketcoupons. Afhankelijk van de beschikbaarheid van stoelen zijn wijzigingen in de datum van vertrek of terugkeer mogelijk, vooropgesteld dat het toepasselijke tarief is betaald. Zoals op het Ticket vermeld kunnen andere voorwaarden van toepassing zijn.
- g. Chartertickets bevatten voorwaarden die het recht van de Passagier om Reserveringen te maken, te wijzigen en te annuleren, uitsluiten en/of beperken.