	Vervoersvoorwaarden	Kenmerk	RXPS-562
	Alpen Express	Versie	1.1
		Datum	21-09-2020
		Eigenaar	DIR

Vervoersvoorwaarden / Algemene voorwaarden

van


ALPEN EXPRESS

Uitgever:

**Railexperts Services B.V.
Postweg 53D
3769 BV Soesterberg**

KVK: 65872436

Geldig vanaf: 21 september 2020


	Vervoersvoorwaarden Alpen Express	Kenmerk	RXPS-562
		Versie	1.1
		Datum	21-09-2020
		Eigenaar	DIR

Inhoudsopgave

DEEL A - Vervoersvoorwaarden

Inhoud


1	Toepassingsgebied; Inleidende opmerking	4
2	Onderwerp en sluiting van de vervoerovereenkomst.....	4
2.1	Voorwaarden voor transport.....	4
2.2	Persoonlijke verkoop	4
2.3	Online boeken en boeken via klantenservice.....	4
2.4	Vervoersdocumenten (tickets)	4
2.5	Plicht van de reiziger	5
3	Diensten.....	5
3.1	Vervoer van passagiers.....	5
3.2	Vervoer van kinderen	5
3.3	Vervoer van bagage.....	5
4	Vervoerskosten.....	6
4.1	Normale prijs	6
4.2	Kortingen voor kinderen.....	6
4.3	Kortingen voor begeleiders van gehandicapten.....	6
4.4	Speciale prijsaanbiedingen	6
5	Reservering, tijdschema	7
5.1	Reserveringsplicht; Voorboekingsperiode; Boekingstermijn	7
5.2	Bekendmaking van de dienstregeling.....	7
6	Omboeking en annulering door de reiziger.....	7
6.1	Omboeken	7
6.2	Uitsluiting van omboeking.....	7
6.3	Annulering	7
7	Annulering / intrekking door de Railexperts Services B.V.	8
8	Aansprakelijkheid van de reiziger.....	8
8.1	Naleving van verplichtingen	8
8.2	Redenen voor aansprakelijkheid	8
8.3	Statuut van beperkingen	8
9	Aansprakelijkheid jegens reizigers	8

	Vervoersvoorwaarden Alpen Express	Kenmerk	RXPS-562
		Versie	1.1
		Datum	21-09-2020
		Eigenaar	DIR

9.1	Annuleringen en vertragingen van treinen	8
9.2	Annulering van de reis door de reiziger	9
9.3	Vereisten.....	9
9.4	Statuut van beperkingen	9
9.5	Andere redenen voor aansprakelijkheid	9
10	Klachten en schaderegeling.....	9
11	Elektronische gegevensverwerking	10
12	Toepasselijk recht.....	10
13	Contact	10
14	Bijzondere voorwaarden in verband met COVID-19	10
14.1	Actuele maatregelen aan boord van de trein	10
14.2	Barriertuig	10
14.3	Code oranje / rood	10

DEEL B - Bijlage 1 Tarieven

DEEL B - Bijlage 2 Reisdagen

	Vervoersvoorwaarden Alpen Express	Kenmerk	RXPS-562
		Versie	1.1
		Datum	21-09-2020
		Eigenaar	DIR

1 Toepassingsgebied; Inleidende opmerking

De vervoersvoorwaarden voor het gebruik van de ALPEN EXPRESS (welke in het vervolg genoemd zal worden als "AEX") van Railexperts Services B.V. zijn van toepassing op het vervoer van zowel personen, bagage en grote bagage.

2 Onderwerp en sluiting van de vervoerovereenkomst

2.1 Voorwaarden voor transport

Voorwaarde voor het transport is het vooraf afsluiten van een transportcontract.

De klant accepteert met de aankoop van een vervoersbewijs(ticket) de voorwaarden en prijzen van AEX, tenzij anders geregeld. Railexperts Services B.V. verbindt zich ertoe het transportcontract uit te voeren als contractuele vervoerder van de reizigers. De inhoud van het contract wordt gedocumenteerd in de boekingsbevestigingen en vervoersdocumenten (ticket) uitgegeven door de vervoerder. De vervoersdocumenten (ticket) bestaan in ieder geval uit een boekingsbevestiging voor de te vervoeren persoon/personen. Het vervoerscontract (ticket) is persoonlijk en niet overdraagbaar.

2.2 Persoonlijke verkoop

Bij boeking in een persoonlijk verkooppunt komt het contract tot stand, afhankelijk van de voorwaarden van het verkooppunt, hetzij met aanbetaling of volledige betaling van de geboekte diensten. De boekingsbevestiging wordt overhandigd op het verkooppunt. De klant ontvangt het vervoersdocument (ticket) na volledige betaling.

2.3 Online boeken en boeken via klantenservice

Bij het online boeken of bij het boeken via klantenservice, telefonisch of schriftelijk bestellingen (e-mail, fax, post) is een aanbetaling niet mogelijk. In deze gevallen is de betaling onmiddellijk en volledig verschuldigd. Het contract komt tot stand met volledige betaling van de geboekte diensten.

U kunt betalen via overschrijving, iDeal en Creditcard. De vervoersdocumenten (tickets) worden per e-mail naar de klant gestuurd ca. 14 dagen voor vertrek, mits de betaling volledig is voldaan.

De naam, het adres, het telefoonnummer, het e-mailadres van de reiziger en het aantal meereizende personen zijn vereist. De persoonsgegevens worden verzameld, verwerkt en gebruikt in overeenstemming met de wettelijke bepalingen(AVG). Deze gegevens kunnen worden doorgegeven aan de betalingsdientaanbieder ten behoeve van identiteitscontroles, kredietcontroles en de betalingsverwerking. Tijdens het boekingsproces worden alle gegevens beschermd middels een versleutelde online verbinding (https) tussen het apparaat van de reiziger en de verbonden server. Vanwege deze technische kenmerken(versleuteling) van de internetverbinding kan de beschikbaarheid van alle boekingsmodules niet te allen tijde worden gegarandeerd.


2.4 Vervoersdocumenten (tickets)

De vervoersdocumenten (tickets) worden verzonden na volledige betaling van de ticketprijs. De klant moet tijdens de reis op verzoek de vervoersdocumenten (tickets) kunnen presenteren aan het personeel van Railexperts Services B.V.

De geldigheidsduur van de vervoersdocumenten (tickets) vloeit voort uit de gegevens zoals deze zijn verstrekt op de reservering. De reserveringen/vervoersdocumenten (tickets) zijn alleen geldig op de aangegeven reisdag voor de geboekte trein. De klant verbindt zich ertoe de persoonlijke vervoersdocumenten (tickets) niet te wijzigen of door te verkopen. Gewijzigde of doorverkochte documenten geven geen recht op reizen met de trein. Indien de overeenkomst is gesloten met een van AEX haar reisagenten is het recht tot doorverkoop vastgelegd.

Er bestaat geen recht op vervanging van zoekgeraakte boekingsbevestigingen en vervoersdocumenten (tickets). In geval van verlies van vervoersdocumenten blijft het recht van Railexperts Services B.V. op de transportvergoeding bestaan.

De vervoersdocumenten (tickets), waarop de reserveringsdetails en type accommodatie (couchette 4/5/6 of

	Vervoersvoorwaarden Alpen Express	Kenmerk	RXPS-562
		Versie	1.1
		Datum	21-09-2020
		Eigenaar	DIR

slaapwagen) zijn afgedrukt, of zichtbaar op een mobiel apparaat (smartphone, tablet enz.) moeten getoond kunnen worden in het geval van ticketcontrole.

2.5 Plicht van de reiziger

De klant is verplicht om de persoonsgegevens en het aantal personen die meereizen naar waarheid en correct door te geven. Als deze informatie onjuist is, kan Railexperts Services B.V. weigeren om reizigers mee te nemen en in dat geval kan de klant geen aanspraak maken op terugbetaling of een schadevergoeding.

Na ontvangst van de documenten dient de klant de vervoersdocumenten (tickets) te controleren op juistheid. Informatie over reistijden wordt tijdens het boekingsproces aan de reiziger meegedeeld of op de vervoersdocumenten (ticket) afgedrukt.

Vanwege wijzigingen in reistijden die kort voor vertrek kunnen optreden, is de klant verplicht om bij het boeken contactgegevens op te geven, die gebruikt kunnen worden om de klant op de vakantiebestemming te bereiken of om actuele vervoersdocumenten (tickets) toe te sturen. In het algemeen is dit het e-mailadres en een mobiel telefoonnummer. Bovendien moet de klant, voordat men aan de reis begint, zelfstandig eventuele wijzigingen in de reistijden controleren; zie ook artikel 5 lid 2.

Personen die een risico vormen voor de openbare orde en veiligheid van het bedrijf, voor de veiligheid van medereizigers of die de instructies van het spoorwegpersoneel/medewerkers op de trein niet opvolgen, kunnen worden uitgesloten van vervoer. De klant heeft in dat geval geen recht op restitutie van de reissom. Wanneer tickets worden gecontroleerd door het personeel in de trein, worden persoonlijke gegevens gebruikt welke middels de door de klant te tonen vervoersdocumenten worden gecontroleerd. Transport zonder geldige vervoersdocument (ticket) wordt gezien als oneigenlijk gebruik van het transport. In dit geval is de reiziger een verhoogd tarief verschuldigd, welke direct dient te worden voldaan (het dubbele tarief voor de betreffende reisdatum). Bovendien wordt er aangifte gedaan en wordt de klant geblokkeerd voor verdere boekingen.

3 Diensten

3.1 Vervoer van passagiers

De AEX vervoert mensen. Het transport vindt alleen plaats binnen de grenzen van de beschikbare plaatsen. Railexperts Services B.V reserveert plaatsen in de AEX voor passagiers in couchette- en/of slaapwagens. Treinen met verschillende bezettingsgraden, bijv. in het kader van mogelijke samenwerkingstreinen, worden apart gespecificeerd. Het boeken van losse stoelen en het boeken van coupés is mogelijk in ligwagens. In het geval van enkelvoudige stoelboekingen in couchettes, is de bezetting van het compartiment maximaal 4 passagiers onafhankelijk van elkaar reizende passagiers. In het geval van coupéboekingen voor exclusief gebruik mag de coupé maximaal door 6 passagiers worden gebruikt. Coupéboekingen welke worden aangeboden in slaapwagens: een slaapwagencompartment kan worden bezet door maximaal 2 of 3 personen, afhankelijk van het type slaapwagen.

Roken is nergens in de AEX toegestaan. Tevens is roken ingaande oktober 2020 niet meer toegestaan op de perrons van de stations in Nederland. Bij overtreding van het rookverbod in de trein wordt €50,- in rekening gebracht. Overtreding van het rookverbod op het perron kan door NS-personeel worden beboet.


3.2 Vervoer van kinderen

Kinderen tot en met 14 jaar worden als kinderen aangemerkt. Kinderen mogen alleen onder begeleiding van een volwassene met de AEX reizen.

3.3 Vervoer van bagage

De klant is verantwoordelijk voor het naleven van de douane- en administratieve voorschriften en verplichtingen van zijn bagage. Voorwerpen en materialen die medepassagiers kunnen storen of verwonden of de wagens kunnen beschadigen, mogen niet als handbagage of lading worden vervoerd.

Uitgesloten van het transport zijn met name gevaarlijke stoffen en voorwerpen als: vuurwapens, explosieve

	Vervoersvoorwaarden Alpen Express	Kenmerk	RXPS-562
		Versie	1.1
		Datum	21-09-2020
		Eigenaar	DIR

en brandbare stoffen en voorwerpen, ontstekingsremmende, giftige, radioactieve, bijtende en besmettelijke stoffen evenals andere gevaarlijke goederen volgens de wet op het vervoer van gevaarlijke goederen (RID/ADR) en aanverwante zaken Verordening inzake gevaarlijke goederen voor weg-, spoor- en binnenvaart (RID/ADR), evenals stoffen en voorwerpen waarvan het vervoer door andere wettelijke bepalingen is verboden.

Volgens de vrijstellingsregels van de regelgeving voor het internationale vervoer van gevaarlijke goederen per spoor (RID) zijn lucifers, aanstekers, spuitbussen met niet-gevaarlijke inhoud, elektronische opname- en afspelapparatuur, mobiele telefoons en draagbare computers toegestaan voor persoonlijk gebruik.

Indien er een redelijk vermoeden bestaat dat de reiziger stoffen of voorwerpen vervoert die van vervoer zijn uitgesloten, is men verplicht de vervoerder het betreffende voorwerp of de stof direct te laten beoordelen en zo nodig te bewijzen dat deze onschadelijk is. Reizigers die niet aan deze verplichting voldoen of die duidelijk van vervoer uitgesloten stoffen of voorwerpen mee hebben, kunnen van vervoer of verder vervoer worden uitgesloten zonder aanspraak op vergoeding. Bagage kan tijdens transport met de AEX in de coupés worden meegenomen.

4 Vervoerskosten

De transportvergoeding wordt als afstand onafhankelijke globale prijs in rekening gebracht en maakt onderscheid tussen de transportvergoeding voor individuele personen en het boeken van coupés. Tevens geldt een bedrag van €19,- als transactiekosten (boekingskosten) per reservering.

4.1 Normale prijs

De normale prijs (vanaf prijs) is de transportvergoeding voor een vervoer afhankelijk van het gekozen accommodatietype en de actuele bezettingsgraad en is gebaseerd op de basisprijzen conform "Bijlage 1 Prijzen".

4.2 Kortingen voor kinderen

Kinderen tot en met 14 jaar worden als kinderen aangemerkt.

Kinderen mogen alleen onder begeleiding van een volwassene in de AEX reizen.

Kinderen tot 3 jaar reizen gratis mee met de AEX als ze geen eigen of een eigen plek in gebruik hebben.

Voor kinderen tot en met 14 jaar wordt bij het boeken van losse plaatsen een korting verleend conform "Bijlage 1 Prijzen".

Er wordt geen kinderkorting verleend voor coupéboekingen.


4.3 Kortingen voor begeleiders van gehandicapten

Een noodzakelijke begeleider (aantoonbaar) getoond op de identiteitskaart voor gehandicapten wordt gratis vervoerd met de AEX. Voor coupéboekingen in couchettes wordt de prijs verlaagd met de respectievelijke prijs van een eenpersoonsbed. Er worden geen verdere kortingen verleend. Er wordt geen korting voor gehandicapten verleend.

4.4 Speciale prijsaanbiedingen

"Speciale prijsaanbiedingen" zijn prijzen die niet in overeenstemming zijn met nr. 4.1. tot 4.3.

Deze aanbiedingen en hun afwijkende voorwaarden worden apart vermeld in "Bijlage 1 Prijzen".

	Vervoersvoorwaarden Alpen Express	Kenmerk	RXPS-562
		Versie	1.1
		Datum	21-09-2020
		Eigenaar	DIR

5 Reservering, tijdschema

5.1 Reserveringsplicht; Voorboekingsperiode; Boekingstermijn

Reserveren is verplicht voor de AEX. Boekingens kunnen worden gedaan tot de dag van vertrek. De klant dient de bijzondere verplichtingen in acht nemen bij het omgaan met de vervoersdocumenten (tickets) volgens nr. 2.1.

5.2 Bekendmaking van de dienstregeling

De definitieve, bindende dienstregeling wordt doorgaans uiterlijk 14 dagen voor vertrek van de AEX via verschillende platforms gepubliceerd, onder andere op www.alpen.express.

De dienstregeling van de Alpen Express wordt uitdrukkelijk *niet* bekend gemaakt op de website van de Nederlandse Spoorwegen (NS).

Door last-minute wijzigingen in het operationele proces kunnen er afwijkingen zijn, waarover Railexperts Services B.V. de klanten informeert via het bij de boeking doorgegeven e-mailadres of gsm-nummer.

Voor vervoerbewijzen die eerder dan 14 dagen voor vertrek van de AEX zijn uitgegeven, zijn de daar opgegeven reistijden voorlopig en komen overeen met de status op het moment dat de vervoersdocumenten (tickets) zijn afgegeven.

Het is dan ook de verantwoordelijkheid van de reiziger om zich te informeren over de definitieve dienstregeling en over eventuele afwijkingen van de dienstregeling die bij de boeking zijn meegedeeld. Dit kan zowel via de bovengenoemde platforms als via de klantenservice.

6 Omboeking en annulering door de reiziger

6.1 Omboeken

Omboekingen kunnen tot 2 dagen voor aanvang van de geboekte reis plaatsvinden, mits er plaatsen beschikbaar zijn voor de alternatieve reisdatum.

Voor omboekingen worden verwerkingskosten van 50 euro plus eventueel verschil voor een duurdere reisdag in rekening gebracht. Wijzigingen die de oorspronkelijk geboekte service verminderen (bijv. annulering van coupé of aantal personen), evenals het niet starten van de reis of intrekking worden beschouwd als (gedeeltelijke) annuleringen.

6.2 Uitsluiting van omboeking

Het omboeken van een bestaande boeking tegen de normale prijs naar een boeking van "speciale prijsaanbiedingen" is uitgesloten.

6.3 Annulering

De reiziger heeft het recht om tot het begin van de reis te allen tijde de vervoerovereenkomst te herroepen. De annuleringsverklaring moet naar Railexperts Services B.V. (klantendienst) of het geautoriseerde verkooppunt gestuurd worden en moet schriftelijk gebeuren. (e-mail, post)


In geval van annulering is een redelijke vergoeding voor de gemaakte afspraken en onkosten vereist.

Het tijdstip van ontvangst van de schriftelijke verklaring van herroeping is bepalend voor de berekening van de annuleringskosten. Bij twee of meer reizen (bijv. heen- en terugreis) is de dag waarop de eerste reis aanvangt bepalend voor de berekening van de deadline. Als de klant de boeking annuleert tot een periode van:

- (i) 60 dagen voordat de geboekte reis begint, is men 30% verschuldigd,
- (ii) 59 tot 15 dagen voordat de geboekte reis begint, is men 50% verschuldigd,

van de overeengekomen transportvergoeding.

Annulering is uitgesloten vanaf 14 dagen voor de betreffende reisdatum, hiermee is 100% van de overeengekomen transportvergoeding verschuldigd.

	Vervoersvoorwaarden Alpen Express	Kenmerk	RXPS-562
		Versie	1.1
		Datum	21-09-2020
		Eigenaar	DIR

Het tarief wordt alleen volledig terugbetaald als de reiziger de reis niet kan beginnen om redenen waarvoor Railexperts Services B.V. verantwoordelijk is.

Voor het annuleren of omboeken van tickets voor "speciale prijsaanbiedingen" zijn de afwijkende voorwaarden vermeld in de respectievelijke bijlage van toepassing.

7 Annulering / intrekking door de Railexperts Services B.V.

Railexperts Services B.V. kan zich om een belangrijke reden voor de aanvang van de reis en tijdens het vervoer terugtrekken uit de vervoersovereenkomst. Indien de restantbetaling niet voor aanvang van de reis heeft plaatsgevonden behoudt Railexperts Services B.V. zich het recht voor om de vervoersovereenkomst niet te vervullen.

Afwijkingen, wijzigingen of annuleringen van individuele reizen en de verplichtingen die zijn overeengekomen in de vervoersovereenkomst, kunnen noodzakelijk zijn om redenen waarvoor Railexperts Services B.V. niet verantwoordelijk is. Hiertoe behoren bijvoorbeeld wijzigingen in reistijden, veranderingen in accommodatie op de trein als gevolg van materieeluitval, verandering van vertrek- of bestemmingslocatie door werkzaamheden of de onmogelijkheid om de vooraf bepaalde route te rijden, staking, natuurrampen, officiële maatregelen, pandemieën, enz.

Zowel in het geval van een belangrijke wijziging van een essentiële vervoersdienst of -verplichting, als ook bij de terugtrekking van Railexperts Services B.V. uit het vervoerscontract, krijgt de klant de reeds betaalde reisprijs voor de niet uitgevoerde dienst terug. Er bestaat verder geen recht op vergoeding of compensatie van individuele kosten.

8 Aansprakelijkheid van de reiziger

8.1 Naleving van verplichtingen

De klant is verplicht de verplichtingen na te komen die in de vervoersvoorwaarden worden vermeld.

8.2 Redenen voor aansprakelijkheid

De reiziger is jegens de vervoerder aansprakelijk voor alle schade die men veroorzaakt, tenzij men redelijkerwijs kan aantonen dat de schade het gevolg is van omstandigheden die men ondanks zorgvuldig handelen niet heeft kunnen voorkomen.

Deze bepaling doet geen afbreuk aan de aansprakelijkheid van de vervoerder op grond van de artikelen 26 en 33, lid 1 van de CIV in de versie van bijlage I bij Verordening (EG) 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en plichten van passagiers in de Vervoer per spoor.

8.3 Statuut van beperkingen

De bepalingen van artikel 60 zijn van toepassing op de beperking van vorderingen die voortvloeien uit de vervoerovereenkomst. De CIV in de versie van Bijlage I bij Verordening (EG) 1371/2007 van het Europees Parlement en van de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en plichten van treinreizigers.


9 Aansprakelijkheid jegens reizigers

9.1 Annuleringen en vertragingen van treinen

De aansprakelijkheid van Railexperts Services B.V. jegens reizigers voor treinannuleringen en treinvertragingen is gebaseerd op:

Artikel 15 ev van Verordening (EG) 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en plichten van reizigers in het treinverkeer.

De AEX betreft besloten reizigersvervoer met een incidenteel karakter, derhalve is het niet direct mogelijk om aanspraak te maken op vervangend vervoer op nabij gelegen moment of een vergoeding voor

	Vervoersvoorwaarden Alpen Express	Kenmerk	RXPS-562
		Versie	1.1
		Datum	21-09-2020
		Eigenaar	DIR

opgelopen vertraging. In geval van vertraging zal dit waar mogelijk vooraf en waar nodig tijdens de treinreis actief worden gecommuniceerd.

9.2 Annulering van de reis door de reiziger

Er kan worden gekozen om de reis te annuleren of helemaal niet starten. Men heeft dan recht op terugbetaling, waarbij rekening zal worden gehouden met nr. 6.3. Er kan geen aanspraak worden gemaakt op terugbetaling of compensatie voor diensten buiten de treinreis.

9.3 Vereisten

Om aanspraak op een (gedeeltelijke) teruggave te maken volgens nr. 9.1. tot 9.2. is er een klachtenformulier beschikbaar voor de reiziger:

- (i) In de trein bij de steward.
- (ii) op www.alpen.express.

Meer informatie over het onderwerp passagiersrechten binnen het openbaar reizigersvervoer is ook te vinden op <https://www.ilent.nl/onderwerpen/passagiersrechten/spoor>

Daar leest u de huidige regelgeving over vergoedingen - in het bijzonder over de vergoeding van extra gemaakte kosten voor alternatieve vervoermiddelen of voor overnachtingen.

Deze kosten worden alleen in bepaalde gevallen vergoed.

9.4 Statuut van beperkingen

Claims volgens nr. 9.1. tot nr. 9.3. vervallen een jaar nadat het ticket verloopt.

9.5 Andere redenen voor aansprakelijkheid


De bepalingen van de CIV in de versie van bijlage I bij Verordening (EG) 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en plichten van reizigers in het spoorvervoer zijn van toepassing op aansprakelijkheid die voortvloeit uit het vervoer van personen en hun bagage.

Om andere juridische redenen is de vervoerder alleen aansprakelijk jegens de reiziger in geval van opzet of grove nalatigheid. In het geval van schending van essentiële contractuele verplichtingen (hoofdverplichtingen) en het veroorzaken van letsel aan leven, ledematen of gezondheid, zelfs in geval van lichte nalatigheid.

In geval van schending van essentiële contractuele verplichtingen is de verplichting tot schadevergoeding echter beperkt tot de typische, voorzienbare schade. Behalve in geval van opzet, grove nalatigheid of schending van essentiële contractuele verplichtingen, is de aansprakelijkheid voor materiële schade aan elke reiziger beperkt tot een maximumbedrag van 1.000 euro. De bepalingen van de aansprakelijkheidswet blijven onaangetast.

10 Klachten en schaderegeling

- (i) Schadevorderingen, inclusief aanvragen voor passagiersrechten
- (ii) Andere klachten

	Vervoersvoorwaarden Alpen Express	Kenmerk	RXPS-562
		Versie	1.1
		Datum	21-09-2020
		Eigenaar	DIR

moeten worden verzonden naar

per e-mail: ikhebeenklacht@alpen.express

per post:

Railexperts Services B.V.
 Postweg 53D
 3769 BV Soesterberg

Klachten welke aannemelijke wijs aan boord van de trein opgelost hadden kunnen worden, dienen bij het treinpersoneel gemeld te worden en worden derhalve achteraf niet in behandeling genomen. Overige klachten kunnen tot 1 kalendermaand na de reis bij Railexperts Services B.V. indienen.

11 Elektronische gegevensverwerking

Railexperts Services B.V. verzamelt, bewaart en verwerkt de persoonsgegevens ten behoeve van de contractafwikkeling en voor de klantenservice in overeenstemming met de wettelijke bepalingen. (AVG)

12 Toepasselijk recht

Op het vervoer zijn de bepalingen van de Nederlandse wet van toepassing. Railexperts Services B.V. levert alle diensten uitsluitend onder bovengenoemde voorwaarden. Indien de vervoerovereenkomst wordt afgesloten, is de exclusieve bevoegde rechtbank is Utrecht.

13 Contact

Informatie over boeken en reizen is te vinden op www.alpen.express en contact kan worden opgenomen per e-mail op info@alpen.express

Telefonische klantenservice: 085-0495122

14 Bijzondere voorwaarden in verband met COVID-19

In verband met de wereldwijde situatie rond COVID-19 gelden aanvullende voorwaarden. Tevens kan Railexperts Services B.V. besluiten tot aanvullende maatregelen aan boord van de trein.

14.1 Actuele maatregelen aan boord van de trein

Op basis van de adviezen van het RIVM en overheden van landen welke de Alpen Express doorkruist gelden er maatregelen aan boord van de trein. De actuele maatregelen worden tijdig voor vertrek via een extra bericht kenbaar gemaakt.


Om voldoende afstand te houden in de trein kunnen individuele plaatsen in het winterseizoen 2020/2021 enkel geboekt worden in coupés met maximaal 4 personen. Coupébezetting met 5 of 6 personen is enkel mogelijk indien de coupé als privécoupe wordt geboekt. In de gangen en balkons van de trein dient een mondkapje gedragen te worden.

14.2 Barriertuig

Het barriertuig is enkel geopend voor afhalen. Bij drukte kan besloten worden het barriertuig vroegtijdig te sluiten. Eten- en drinkwaren kunnen via de steward worden besteld en in de coupé worden geleverd.

14.3 Code oranje / rood

Indien het reisadvies in / voor Nederland, Duitsland en/of Oostenrijk tussen 14 dagen en 1 dag voor vertrek wordt gewijzigd naar code oranje of code rood zal de treinreis door Railexperts Services B.V. worden


	Vervoersvoorwaarden Alpen Express	Kenmerk	RXPS-562
		Versie	1.1
		Datum	21-09-2020
		Eigenaar	DIR

geannuleerd en volgt een terugbetaling van 100% van de reissom, de gemaakte boekingskosten worden door Railexperts Services B.V. niet gerestitueerd. Eventuele ontstane overige kosten in de ruimste zin van het woord (bijvoorbeeld annuleringskosten accommodatie, skihuur etc) worden uitdrukkelijk niet vergoed.

Indien regionaal voor Nederland, Duitsland en/of Oostenrijk het reisadvies gewijzigd wordt naar code oranje of rood en dit niet overlapt met het traject van de AEX blijft de vervoersovereenkomst van kracht, en is geen restitutie mogelijk bij annulering. Indien de reis na aankomst met AEX wordt voorgezet naar een gebied dat is gewijzigd naar code oranje/rood is restitutie eveneens niet mogelijk omdat dit geen deel uitmaakt van de tot stand gekomen vervoersovereenkomst van AEX met Railexperts Services B.V.

Deel B - Bijlage 1 – Tarieven AEX seizoen 2020/2021

	Kerst	Krokus
Slaapwagen coupé	€1195,-	€1395,-
Lig6 coupé	€1285,-	€1495,-
Lig5 coupé	€1255,-	€1475,-

	Vervoersvoorwaarden Alpen Express	Kenmerk	RXPS-562
		Versie	1.1
		Datum	21-09-2020
		Eigenaar	DIR

Lig4 losse plaatsen	€325,-	€382,-
Kinderkorting losse plaats*	€20,-	€20,-
Ontbijt ligwagen	€13,- retour	€13,- retour

*t/m 14 jaar, enkel bij boeking losse plaats

Enkele reis: alleen mogelijk op kerstrit, 75% van retourprijs.

Deel B - Bijlage 2 – Reisdagen AEX 2020/2021

	Kerst	Krokus
Vertrekdata NL	18-12-2020	19-2-2021
Vertrekdata AT	26-12-2020	27-2-2021

Vertrek in beide richtingen in de middag/avond, aankomst de volgende ochtend op bestemming.