

## Wichtige Informationen für Ihre Reise

### Einreisebestimmungen

Einreisebestimmungen können sich jederzeit ändern. Bitte erkundigen Sie sich bereits bei Buchung der Reise, insbesondere nach eventuellen Visabestimmungen oder sonstigen Einreisegenehmigungen, und prüfen Sie die Einreisebestimmungen erneut vor Antritt der Reise. Es obliegt der Verantwortung des Reisenden, alle notwendigen Genehmigungen und Dokumente vorzuweisen. Nutzen Sie bitte folgende Links:

Deutsche Staatsbürger: [Auswärtiges Amt](#)

Österreichische Staatsbürger: [Bundesministerium für internationale Angelegenheiten](#)

Schweizer Staatsbürger: [EDA](#)

### Reiseabbruch

Ihre Reise musste wegen eines Vorfalls, (entweder vor Antritt Ihrer Reise oder währenddessen) ab- oder unterbrochen werden:

Kontaktieren Sie den Ansprechpartner, der am besten geeignet ist, um Ihnen weiterzuhelfen. Unserer Erfahrung nach ist dies normalerweise Ihre Beförderungsgesellschaft: Fluggesellschaft, Mietwagenfirma, oder unsere lokalen Partner vor Ort. Manchmal sind wir Ihr bester Ansprechpartner. Im Zweifelsfall rufen Sie Tourlanes rund um die Uhr erreichbare Notrufnummer an.

Mit diesen Maßnahmen können Sie einen Reiseabbruch verhindern:

- Sichern Sie die notwendigen Visa für Ihre gesamte Reise (inklusive Zwischenstopps).
- Stellen Sie sicher, dass Ihr Reisepass und internationaler Führerschein nicht abgelaufen sind.
- Besorgen Sie sich einen internationalen Führerschein und eine Kreditkarte für die Abholung Ihres Mietwagens (Prepaidkarten, Debitkarten und EC Karten werden NICHT als Zahlungsmittel akzeptiert).
- Lesen Sie aufmerksam Ihre Tourlane Reiseinformationen für wichtige Hinweise und Reisedetails

### Notfälle

#### Im Fall eines gesundheitlichen oder sicherheitsrelevanten Vorfalls:

Suchen Sie medizinische Behandlung auf, falls Sie diese benötigen.

- Informieren oder rufen Sie lokale Notdienste.
- Informieren Sie sich über die rund um die Uhr erreichbare Notrufnummer unserer lokalen Partner.
- Falls notwendig, rufen Sie Tourlanes rund um die Uhr erreichbare Notrufnummer an

### Sonstige Vorfälle

**Während Ihrer Reise:** Rufen Sie unseren lokalen Partner direkt an. Die Kontaktdaten finden Sie in Ihren Reisedokumenten.

**Vor Ihrer Abreise:** Schicken Sie eine E-Mail an [service@tourlane.com](mailto:service@tourlane.com) mit einer Beschreibung Ihres Vorfalls. Wir beantworten alle E-Mails. Falls Ihre Frage zeitkritisch ist, empfehlen wir einen Anruf unseres Kundenservices.

### Flüge

#### Flugzeitenänderungen:

Falls sich Ihre Flugzeiten(auch kurzfristig) deutlich ändern (um mehr als 30 Minuten), informieren Sie bitte Tourlane, damit wir unsere Partner vor Ort über Ihre neue Ankunfts- bzw. Abflugzeit

informieren können (für Transfer, Annahme des Mietwagens, Ankunft in der Unterkunft etc.). Dies gilt sowohl für Flüge, die über Tourlane gebucht sind, als auch für eigenständig gebuchte Flüge.

Probleme bei Flügen:

- Eigenständig gebucht: Bitte wenden Sie sich in diesem Fall an die jeweilige Airline oder das entsprechende Buchungsportal.
- Über Tourlane gebucht: Bitte wenden Sie sich an unseren Kundenservice (Kontaktinformationen siehe Notfallnummer in Ihren Reiseunterlagen).

### **Check-In am Flughafen**

Bitte finden Sie sich mindestens zwei Stunden vor Ihrem Abflug am Check-In-Schalter der Fluggesellschaft am Flughafen ein. In der Regel öffnen die Abfertigungsschalter zwei bis drei Stunden vor Abflug.

Passagiere, die in der Business- oder First-Class reisen, können häufig an separaten Schaltern einchecken. Bitte achten Sie darauf, dass Ihr Gepäck möglichst bis zum Zielflughafen durchgecheckt wird. Falls Sie nicht sicher sind, weisen Sie das Flughafenpersonal bitte auf das Ziel Ihrer Reise hin.

### **Flugplan**

Wenn Sie Ihre Flüge über Tourlane gebucht haben, erhalten Sie eine Auflistung der gebuchten Flüge mit den Reiseunterlagen. Diesen benötigen Sie sowohl für den Online-Check-In als auch für den Check-In am Flughafen. Häufig reicht die Vorlage des Reisepasses aus. Manchmal wird jedoch nach dem Flugplan gefragt, weshalb wir Sie bitten, diesen immer bei sich zu tragen und für Weiterflüge aufzuheben.

### **Online-Check-In**

Die meisten Fluggesellschaften bieten mittlerweile die Möglichkeit des Online-Check-Ins an. Auf diese Weise können Sie i.d.R. zwischen 48 und 24 Stunden vor Abflug mit Ihrem Namen und Buchungscode von zu Hause aus einchecken und den Boarding Pass bereits zu Hause ausdrucken oder auf Ihr Handy schicken lassen. Dies erspart Ihnen die Zeit des Check-Ins am Flughafen und Sie müssen am Abflugtag nur noch Ihr Gepäck am Gepäckabgabe-Schalter der Airline aufgeben.

### **Rückbestätigung der Langstreckenflüge**

Eine explizite Rückbestätigung der Flüge ist nicht nötig, jedoch sollten Sie am Vortag Ihres Fluges die Abflugzeit nochmals überprüfen, da sich diese jederzeit ändern kann. Dies gilt auch dann, wenn Sie Ihre Flüge nicht über Tourlane gebucht haben.

### **Gepäck auf den Flügen**

Wir empfehlen Ihnen, keine Wertgegenstände sowie elektronische Geräte (z.B. Notebook, Kamera o.ä.) im aufgegebenen Gepäck während des Fluges zu befördern. Für eventuelle Schäden oder Diebstahl wird keine Haftung übernommen. Bitte verstauen Sie sämtliche Wertgegenstände immer im Handgepäck. Bitte halten Sie sich an die Gepäckbestimmungen der jeweiligen Fluggesellschaft. Manche Airlines berechnen bei Übergepäck einen hohen Betrag, der zwischen 10 und 30 € pro zusätzlichem Kilo betragen kann.

### **Beanstandung bei Gepäckschäden oder -verlust**

Sollten Sie unmittelbar nach Ihrem Flug feststellen, dass Ihr Gepäck beschädigt wurde oder gar verloren ging, ist es sehr wichtig, dies sofort am Lost-and-Found-Schalter des jeweiligen Ankunftsflughafens zu beanstanden. Verlangen Sie eine schriftliche Schadensanzeige (Property Irregularity Report) oder eine Verlustanzeige (Lost Report). Ohne diese Belege wird die Fluggesellschaft weder für Schaden noch für Verlust aufkommen.

## **Kinder**

Reisedokumente: Bitte informieren Sie sich rechtzeitig vor Abreise über spezielle Einreisedokumente für Minderjährige. In manchen Ländern ist z.B. kein Kinderreisepass erlaubt oder es muss zusätzlich zum Reisepass eine internationale Geburtsurkunde vorgezeigt werden.

Kindersitze: Wir empfehlen Ihnen, Ihre eigenen Kindersitze mitzunehmen. In der Regel können diese bei Airlines kostenlos als Sondergepäck aufgegeben werden.

## **Unterkünfte**

Ankunft in den Unterkünften: Falls nicht anders aufgeführt, bitten wir Sie, Ihre Ankunftszeit in den Unterkünften so zu planen, dass Sie spätestens um 18:00 Uhr in Ihrer Unterkunft ankommen. Falls Sie später ankommen, informieren Sie sich bitte vorher, ob eine etwaige Rezeption auch dann noch geöffnet ist. Bitte informieren Sie Ihre Unterkunft über Ihre spätere Ankunftszeit.

Aufgrund von vermehrter Rücksichtnahme auf Nachhaltigkeit sowie extremen Personalmangels in der Tourismusbranche kann es sein, dass Zimmer während des Aufenthaltes eines Gastes nicht jeden Tag gereinigt werden. Dies bezieht sich ausschließlich auf eine Buchung. Natürlich hat Sauberkeit und Hygiene zwischen den Buchungen die höchste Priorität.

## **Renovierungen**

Aufgrund von Engpässen im Personalbereich sowie Lieferschwierigkeiten bei Baumaterialien, kann es vermehrt zu Renovierungen und kleineren Baustellen in den Unterkünften kommen. Die Unterkünfte werden alles tun, um Unannehmlichkeiten so gering wie möglich zu halten. Wir bitten Sie, dies zu entschuldigen und bei Problemen zunächst mit dem Hotelpersonal zu sprechen.

## **Mietwagen**

Inkludierte Leistungen: Falls Sie einen Mietwagen über Tourelane gebucht haben, lesen Sie bitte vor Abholung des Fahrzeugs die Übersicht der "inkludierten/exkludierten Leistungen" sowie die Mietwagenbedingungen genau durch. Dort finden Sie wichtige Informationen, welche Versicherungen und extra Kosten bereits inkludiert sind. Die Mietwagenbedingungen liegen der Reisebestätigung bei.

## **Parkplätze**

Die bei den jeweiligen Hotelbeschreibungen erwähnten Parkplätze sind häufig gebührenpflichtig. Die Gebühr ist vor Ort zu zahlen. Häufig stehen auch gebührenpflichtige, überwachte Parkplätze in der Nähe zur Verfügung, die vom Hotel vermittelt werden.

## **Wichtiger Hinweis**

Beim Auftreten von Reisemängeln in der Destination wenden Sie sich bitte unverzüglich an den Leistungsträger vor Ort (z.B. Hotel, Mietwagenfirma, Anbieter der Aktivität) oder vertrauensvoll an unsere örtliche Agentur oder an Tourelane (Kontaktinformationen siehe Notfallkontakt Dokument).

# EU-Handgepäckregelung

Folgende Handgepäckregelung gilt auf Flügen, die von Flughäfen in der Europäischen Union sowie in Großbritannien und in der Schweiz starten, unabhängig davon, wohin die Reise geht. Flüssigkeiten dürfen nur noch begrenzt im Handgepäck transportiert werden. Bitte halten Sie sich an die Vorgaben, damit es bei der Personenkontrolle keine Schwierigkeiten gibt:

- Behältnisse von Flüssigkeiten und cremeartigen Produkten (wie z.B. Cremes und Lippenstifte) dürfen maximal 100 ml pro Artikel Inhalt fassen (es gilt die aufgedruckte Höchstfüllmenge, nicht der tatsächliche Inhalt).
- Insgesamt dürfen alle diese Behältnisse nicht mehr als 1 Liter pro Reisendem betragen.
- Die einzelnen Behältnisse müssen in einem transparenten, wieder verschließbaren Beutel ("Zip-Beutel") gesammelt werden und bei der Sicherheitskontrolle separat vorgezeigt werden.
- Auch Laptops und Kameras müssen separat bei der Personenkontrolle vorgewiesen werden.
- Duty Free Artikel, die an einem Flughafen innerhalb der EU oder an Bord einer Fluggesellschaft aus der EU gekauft wurden, müssen an der Verkaufsstelle versiegelt werden. Bitte heben Sie zur Sicherheit den Kassenbon auf.

## Achtung:

Duty Free Artikel, die an einem Nicht-EU-Flughafen oder an Bord einer Fluggesellschaft außerhalb der EU gekauft wurden, werden bei der Sicherheitskontrolle vor einem Weiterflug innerhalb der EU erneut kontrolliert und ggf. konfisziert.

## Ausnahmen:

Für Medikamente und Spezialnahrung (z.B. Babynahrung), die während des Fluges an Bord benötigt werden, gelten diese Bestimmungen nicht, sofern Sie eine Bescheinigung von einem Mediziner bei sich tragen, dass diese in größeren Mengen mitgeführt werden müssen.