

Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreis-overeenkomsten.

Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten die vanaf 1 juli 2018 worden geboekt en worden geregeld door de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017.

Artikel 2: Informatie van de organisator en doorverkoper voor de sluiting van de pakketreisovereenkomst

2.1 De organisator en ook de doorverkoper verstrekken aan de reiziger, voordat deze is gebonden door een pakketreisovereenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsook, voor zover deze van toepassing is op de pakketreis:

1° de voornaamste kenmerken van de reisdiensten:

- de reisbestemming(en), de route en de verblijfsperiodes, met de data en het aantal nachten;
- de vervoermiddelen, hun kenmerken en categorieën, de plaatsen en data en tijdstippen van vertrek en terugkeer, de duur en plaats van tussenstops en de aansluitingen; indien het exacte tijdstip nog niet vaststaat, wordt dit bij benadering meegegeed
- de ligging, de voornaamste kenmerken en de categorie van de accommodatie volgens de regels van het land bestemming
- de verstrekte maaltijden;
- de bezoeken, de excursies of de andere diensten die zijn begrepen in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs;
- ingeval het niet duidelijk is, uitsluitend of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep;
- de taal waarin andere toeristische diensten desgevallend worden verricht;
- of de reis in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit;

2° de totaalprijs van de pakketreis, en voor zover toepasselijk, opgave van de soort bijkomende kosten die voor rekening van de reiziger kunnen zijn;

3° de betalingsmodaliteiten;

4° het minimumaantal personen dat nodig is voor de uitvoering van de pakketreis en de uiterste datum voor de eventuele opzegging van de overeenkomst wanneer dit aantal niet wordt behaald;

5° algemene informatie over de vereisten in het land van bestemming inzake paspoort- en visumverplichtingen, met inbegrip van de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum en informatie over formaliteiten op gezondheidsgebied;

6° de vermelding dat de reiziger de overeenkomst kan opzeggen tegen betaling van een opzegvergoeding;

7° inlichtingen over de annulerings- en/of bijstandsverzekeringen.

2.2 De professioneel draagt er zorg voor dat het juiste standaardinformatieformulier wordt verstrekt aan de reiziger.

2.3 De precontractuele informatie die aan de reiziger wordt verstrekt, vormt een integraal onderdeel van de pakketreisovereenkomst.

Zij kan niet worden gewijzigd, tenzij wederzijds akkoord van de partijen.

Artikel 3: informatie door de reiziger

3.1 De persoon die de pakketreisovereenkomst afsluit, moet aan de organisator en de doorverkoper alle nuttige inlichtingen verstrekken omtrent hemzelf en zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst.

3.2 Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de organisator en/of doorverkoper, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 4: de pakketreisovereenkomst

4.1 Bij het sluiten van de pakketreisovereenkomst of binnen redelijke termijn verstrekt de organisator of indien er een doorverkoper bij betrokken is deze laatste de reiziger een bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf.

Ingeval de pakketreisovereenkomst in de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de partijen wordt gesloten, heeft de reiziger het recht een papieren kopie te vragen.

4.2 De pakketreisovereenkomst of bevestiging ervan bevat de volledige inhoud van de overeenkomst, met inbegrip van alle informatie zoals vermeld in artikel 2 en de volgende informatie:

1° de bijzondere wensen van de reiziger waarop de organisator is ingegaan;

2° dat de organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de pakketreis, en een bijstandsverplichting heeft;

3° de naam en de contactgegevens van de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie;

4° de naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres van de lokale vertegenwoordiger van de organisator of van een andere dienst voor het geval de reiziger in moeilijkheden verkeert of zijn beklag wenst te doen over de mogelijke non-conformiteit;

5° de verplichting van de reiziger om de non-conformiteit tijdens de reis te melden;

6° informatie op basis waarvan rechtstreeks contact kan worden opgenomen met een niet vergezeld minderjarige of met de persoon die op zijn verblijfplaats voor hem verantwoordelijk is;

7° informatie over de interne klachtenbehandeling;

8° informatie over de Geschillencommissie Reizen en het platform van de E.U. voor onlinegeschillenbeslechting;

9° informatie over het recht van de reiziger om zijn overeenkomst over te dragen.

4.3 Tijdig voor het begin van de pakketreis verstrekt de organisator de reiziger:

1° de nodige ontvangstbewijzen

2° de vouchers en vervoerbewijzen

3° informatie over de geplande vertrektijden en, indien van toepassing, over de uiterste tijd om in te checken, de geplande tijden van tussenstops, aansluitingen en aankomst.

Artikel 5: De prijs

5.1 Na het sluiten van de pakketreisovereenkomst kunnen de prijzen alleen worden verhoogd indien de overeenkomst daar uitdrukkelijk in voorziet. In dat geval wordt in de pakketreisovereenkomst aangegeven hoe de prijsherziening wordt berekend. Prijsverhogingen zijn alleen toegestaan als rechtstreeks gevolg van veranderingen in: 1° de prijs van passagiersvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen, of

2° de hoogte van belastingen of vergoedingen over de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de pakketreis betrokken derden, met inbegrip van toeristenbelastingen en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden, of

3° de wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn. Indien een prijsverhoging wordt voorzien heeft de reiziger recht op een prijsvermindering bij een daling van de hierboven opgesomde kosten.

5.2 Indien de verhoging 8% van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger de Overeenkomst opzeggen zonder opzeggingsvergoeding.

5.3 Een prijsverhoging is alleen mogelijk indien de organisator de reiziger uiterlijk twintig dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf, hiervan in kennis stelt, met opgave van een motivering voor die prijsverhoging en een berekening.

5.4 In geval van een prijsvermindering heeft de organisator het recht de administratieve kosten af te trekken van de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling. Indien de reiziger hierom verzoekt staft de organisator die kosten.

Artikel 6: Betaling van de reissom

6.1 Behalve anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij het afsluiten van de pakketreisovereenkomst als voorschot een gedeelte van de totale reissom zoals in de bijzondere voorwaarden bepaald.

6.2 Behalve indien in de pakketreisovereenkomst anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk 1 maand voor de vertrekdatum.

6.3 Indien de reiziger, nadat hij vooraf in gebreke werd gesteld, nalaat het voorschot of de reissom te betalen die van hem wordt geëist, zal de organisator en/of doorverkoper het recht hebben de overeenkomst met de reiziger van rechtswege te beëindigen, met de kosten ten laste van de reiziger.

Artikel 7: Overdraagbaarheid van de pakketreisovereenkomst

7.1 De reiziger kan de pakketreisovereenkomst overdragen aan een persoon die voldoet aan alle voorwaarden die voor die overeenkomst gelden op voorwaarde dat hij:

1° de organisator en eventueel de doorverkoper zo snel mogelijk en uiterlijk 7 dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf, op de hoogte stelt, en

2° de eventuele bijkomende kosten draagt die voortvloeien uit de overdracht.

7.2 Degene die de pakketreis overdraagt en degene die de overeenkomst overneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen die voortvloeien uit de overdracht. De organisator stelt degene die de overeenkomst overdraagt in kennis van de kosten van de overdracht.

Artikel 8: Andere wijzigingen door de reiziger

Vraagt de reiziger om een andere wijziging, dan mag de organisator en/of de doorverkoper die daarop kan ingaan alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

Artikel 9: Wijziging door de organisator voor de afreis

9.1

1° de organisator zich dit recht in de overeenkomst heeft voorbehouden, en

2° het om een onbeduidende verandering gaat, en

3° de organisator de reiziger daarvan via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf in kennis stelt.

9.2 1. I reis, de organisator zich genoodzaakt ziet een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten ingrijpend te wijzigen of niet aan de bevestigde bijzondere wensen van de reiziger tegemoet kan komen, of voorstelt de prijs van de pakketreis met meer dan 8 % te verhogen, dient de organisator de reiziger hiervan in te lichten en hem op de hoogte te brengen:

1° van de voorgestelde wijzigingen en het effect ervan op de prijs van de pakketreis;

2° van de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen zonder kosten, tenzij hij de voorgestelde wijzigingen aanvaardt;

3° van de termijn waarbinnen hij de organisator in kennis moet stellen van zijn besluit;

4° van het feit dat indien hij de voorgestelde wijziging binnen de opgegeven termijn niet uitdrukkelijk aanvaardt, de overeenkomst

5° in voorkomend geval, van de voorgestelde vervangende pakketreis en de prijs ervan.

9.3 Wanneer de wijzigingen van de pakketreisovereenkomst of de vervangende pakketreis tot gevolg hebben dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis verminderen, heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering.

9.4 Indien de pakketreisovereenkomst op grond van artikel 9.2 wordt opgezegd en de reiziger geen vervangende pakketreis aanvaardt, betaalt de organisator alle betaalde bedragen uiterlijk veertien dagen nadat de overeenkomst is opgezegd, aan de reiziger terug.

Artikel 10: Opzegging door de organisator voor afreis

10.1 De organisator kan de pakketreisovereenkomst opzeggen:

1° indien het aantal personen dat zich voor de pakketreis heeft ingeschreven, kleiner is dan het in de overeenkomst vermelde minimumaantal en de reiziger door de organisator van de opzegging van de overeenkomst in kennis wordt gesteld binnen de in de overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk:

c) 48 uur voor het begin van de pakketreis bij reizen die minder dan twee dagen duren, of van in kennis stelt dat de overeenkomst wordt opgezegd.

10.2 In deze gevallen betaalt de organisator aan de reiziger alle bedragen die hij voor de pakketreis heeft ontvangen, terug zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn.

Artikel 11: Opzegging door de reiziger

11.1 pakketreis. Bij opzegging kan de reiziger worden verplicht tot betaling van een opzegvergoeding aan de organisator.

In de pakket kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.

Indien er geen gestandaardiseerde opzegvergoedingen zijn vastgesteld, stemt het bedrag van de opzegvergoeding overeen met de prijs van de pakketreis vermindert met de kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.

11.2 De reiziger heeft echter, indien zich op de plaats van bestemming onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of die aanzienlijke gevolgen hebben voor het passagiersvervoer van de reizigers naar de plaats van bestemming, het recht de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding op te zeggen. In geval van opzegging van de pakketreisovereenkomst op grond van dit artikel heeft de reiziger recht op een volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen, maar kan hij geen aanspraak maken op een bijkomende schadevergoeding.

11.3 De organisator betaalt uiterlijk binnen veertien dagen alle bedragen terug die door of namens de reiziger zijn betaald, verminderd met de opzegvergoeding.

Artikel 12: Non-conformiteit tijdens de reis

12.1 De reiziger stelt de organisator zonder vertraging in kennis van een eventuele non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft vastgesteld.

12.2 Indien een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd, verhelpt de organisator aan die non-conformiteit, tenzij dat:

1° onmogelijk is, of

2° onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de desbetreffende reisdiensten.

Indien de organisator de non-conformiteit niet verhelpt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering of een schadevergoeding overeenkomstig artikel 15.

12.3 Indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, heeft de reiziger de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Het is niet nodig dat de reiziger een termijn bepaalt indien de organisator weigert de non-conformiteit te verhelpen, of indien een onmiddellijke oplossing is vereist.

12.4 Indien een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet kan worden verricht, biedt de organisator, zonder bijkomende kosten voor de reiziger, andere arrangementen aan van, indien mogelijk, gelijkwaardige of hogere kwaliteit. Indien de andere voorgestelde arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit, kent de organisator aan de reiziger een passende prijsvermindering toe. De reiziger kan de andere voorgestelde arrangementen slechts afwijzen indien zij niet vergelijkbaar zijn met hetgeen in de pakketreisovereenkomst is afgesproken, of indien de toegekende prijsvermindering ontoereikend is.

12.5 Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator deze niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en, in voorkomend geval, om een prijsvermindering en/of een schadevergoeding verzoeken. Indien de pakketreis passagiersvervoer omvat voorziet de organisator ook in repatriëring van de reiziger. Indien er geen andere arrangementen kunnen worden voorgesteld of de reiziger de andere voorgestelde arrangementen verwierpt, heeft de reiziger, in voorkomend geval, ook zonder opzegging van de pakketreisovereenkomst, recht op prijsvermindering en/ of schadevergoeding.

12.6 Indien er, als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, niet kan worden gezorgd voor de terugkeer van de reiziger zoals afgesproken in de pakketreisovereenkomst, draagt de organisator de kosten van de nodige accommodatie, voor ten hoogste drie overnachtingen per reiziger.

12.7 De beperking van de kosten zoals bedoeld in 12.6 is niet van toepassing op personen met beperkte mobiliteit, op personen die hen begeleiden, op zwangere vrouwen, op alleenreizende minderjarigen en op personen die specifieke medische bijstand behoeven, mits de organisator ten minste 48 uur voor het begin van de pakketreis in kennis is gesteld van hun bijzondere behoeften.

12.8 De organisator mag zich niet beroepen op onvermijdbare en buitengewone omstandigheden om aansprakelijkheid te beperken indien de betrokken vervoerder zich daarop krachtens het toepasselijke recht van de Unie niet kan beroepen.

12.9 De reiziger kan berichten, verzoeken of klachten in verband met de uitvoering van de pakketreis rechtstreeks richten tot de doorverkoper bij wie hij de pakketreis heeft gekocht. De doorverkoper geeft deze berichten, verzoeken of klachten zonder vertraging aan de organisator door.

Artikel 13: Aansprakelijkheid van de reiziger

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de organisator en of doorverkoper, hun aangestelden en/of vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, of wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen.

Artikel 14: Aansprakelijkheid van de organisator en de professioneel

14.1 De organisator is aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

14.2 Ingeval de organisator buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd gelden voor de doorverkoper die in een lidstaat is gevestigd de verplichtingen voor organisatoren, tenzij de doorverkoper bewijst dat de organisator aan de door de wet van 21 november 2017 voorgeschreven voorwaarden voldoet.

Artikel 15: Prijsvermindering en schadevergoeding

15.1 De reiziger heeft recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is.

15.2 De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder vertraging uitbetaald.

15.3 De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding, indien de organisator aantoonbaar dat de non-conformiteit te wijten is aan:

1° de reiziger;

2° een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen, of

3° onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

Artikel 16: Verplichting tot bijstand

16.1 De organisator biedt zonder vertraging passende bijstand aan de reiziger die in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door:

1° nuttige informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;

2° de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van andere reisarrangementen.

16.2 Indien de moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de reiziger, kan de organisator voor deze bijstand een vergoeding vragen. Die vergoeding bedraagt in geen geval meer dan de werkelijke kosten gedragen door de organisator.

Artikel 17: Klachtenregeling

17.1 Indien de reiziger een klacht heeft vóór de afreis moet hij deze zo snel mogelijk op een bewijskrachtige manier melden bij de organisator of de doorverkoper.

17.2 Klachten tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden aan de organisator of doorverkoper, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.

17.3 Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij na het einde van de reisovereenkomst zonder vertraging bij de organisator of de doorverkoper een klacht indienen op een bewijskrachtige manier.

Artikel 18: Verzoeningsprocedure

18.1 Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.

18.2 Mislukt deze poging tot minnelijke regeling, dan kan elk van de betrokken partijen aan de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen.

18.3 Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen.

18.4 Overeenkomstig de in het reglement beschreven procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.

18.5 Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

Artikel 19: Arbitrage of rechtbank

19.1 Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende partij desgewenst een arbitrageprocedure instellen voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure aanhangig maken voor de rechtbank.

19.2 De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden, noch als eisende noch als verwerende partij.

19.3 De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 1.250 euro bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of e-mail met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1.251 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen

19.4 Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorzien) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil). Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

19.5 Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reisgeschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk.

Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen:
Telefoon: 02 277 62 15 (9u tot 12 u) ; fax: 02 277 91 00
City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel
e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be

BIJZONDERE VERKOOPSVOORWAARDEN

Onze bijzondere voorwaarden zijn van toepassing op de verkoop van reisdiensten vanaf 1 juli 2018 en vormen een integrerend onderdeel van de overeenkomst. Ze vormen een aanvulling op de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen, op de bepalingen van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (« de Wet »), en in voorkomend geval op de contractuele voorwaarden van de leveranciers van reisarrangementen.

De volgende bijzondere voorwaarden zijn van toepassing wanneer wij pakketreizen te koop aanbieden of verkopen in de hoedanigheid van organisator of, in voorkomend geval, als doorverkoper.

1. AANBOD

- Wij overwegen op maat gemaakte reizen die te allen tijde voorafgegaan werden door een aanbod en waarvan de verschillende dienstverleningen beschouwd worden als « in aanvraag » voor zover definitief beschikbaar.
- Bijgevolg is ons aanbod altijd onder voorbehoud van confirmatie van de dienstverlening van onze leveranciers en blijft de medegedeelde precontractuele informatie onderhevig aan wijzigingen éénmaal onze offerte aanvaard werd.
- Onze offertes en voorstellen worden te goeder trouw opgesteld in functie van de gegevens die ons medegedeeld of beschikbaar gesteld werden.
- De kaarten, foto's en afbeeldingen die erin voorkomen zijn niet contractueel bindend en worden louter informatief verschaft.
- De medegedeelde prijzen worden opgesteld op basis van de wisselkoersen die van toepassing zijn op de dag van het versturen van het aanbod.
- De tariefvoorwaarden en de beschikbaarheid van de diensten van onze voorstellen komen te vervallen zodra de datum en het uur van de vermelde geldigheidsduur overschreden wordt. Wanneer geen geldigheidsduur opgegeven werd kunnen de tarieven niet gewaarborgd worden.
- Alle reizen die via onze brochures, flyers of websites bekend gemaakt werden dienen niet alleen het voorwerp uit te maken van een herbevestiging van het tarief, maar zijn zelf ook onderhevig aan herbevestiging van het tarief en de beschikbaarheid door de verschillende dienstverleners.
- Wij behouden ons het recht voor tot correctie van de volledige inhoud van onze offertes of gepubliceerde reizen (brochures, websites, flyers ...) naar aanleiding van het vaststellen van een onmiskenbare inhoudelijke vergissing of vergissingen.

2. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

- De aanvaarding van onze aanbiedingen, offertes en producten dient absoluut noodzakelijk te gebeuren door middel van een schrijven met precieze vermelding van de naam, voornaam, geboortedatum en de nationaliteit van de deelnemers aan de reis (een gescande kopie van de paspoorten wordt aangeraden).
- Dit schrijven verbindt de reiziger inzake de definitieve uitvoering van de reservatie van de verschillende dienstverleningen voor de voorgestelde reis maar deze blijft onderworpen aan herbevestiging en de bijzondere voorwaarden vermeld in punt 1 blijven onverminderd van kracht.
- De totstandkoming van de overeenkomst zal effectief worden zodra alle onderdelen van de reis definitief geconfirmeerd werden en acceptabel geacht werden door Travel Sensations

3. LUCHTTRANSPORT

- Alle dienstregelingen die in onze aanbiedingen en in het reiscontract vermeld worden zijn onder voorbehoud van latere wijzigingen.
- De identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij zal vermeld staan op de reisdocumenten die aan de reiziger verschaft worden overeenkomstig EU-verordening 2111/2005
- De reiziger is ertoe verplicht zich op tijd aan te melden voor de inscheping en over al zijn reisdocumenten te beschikken
- De reiziger is ertoe verplicht een aangifteformulier in te vullen voor eventueel verlies of diefstal van of eventuele schade aan zijn bagage.
- De zwarte lijst voor luchtvaartmaatschappijen is beschikbaar op de volgende link : https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf

Belangrijke opmerkingen

Onze prijzen zijn vaste prijzen en houden rekening met de reisduur binnen de totale duur van het pakket. Elke verandering van vluchten, dienstregelingen en/of elke vertraging veroorzaakt door de verschillende luchtvaartmaatschappijen kan dus geenszins aanleiding geven tot de terugbetaling van eender welke lokale dienstverlening (transfers, logement, bezoeken) die hierdoor niet uitgevoerd kon worden.

Voor elke vertraging die de dag van het vertrek vastgesteld wordt nodigen wij de passagiers uit de wettelijke terugbetalingsprocedures te ondernemen die online beschikbaar zijn op de volgende link : <https://claimit.eu/nl/BE/>

4. PRIJS

- De vermelde prijs zal slechts als definitief beschouwd mogen worden na herbevestiging van de dienstverleningen die in het aanbod vermeld staan. De prijsvoorwaarden die in onze aanbiedingen en offertes vermeld staan bevatten nooit (tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven) :
- De heffingen en diverse rechten (verblijf, overheidsheffingen, ...) die ter plaatse verschuldigd zijn
 - Brandstofkosten, tolheffingen en parkeerkosten bij het huren van voertuigen
 - Verkeersinbreuken en proces-verbaal bij het huren van voertuigen
 - Bijkomende verzekeringen bij het huren van voertuigen
 - Formaliteiten naar aanleiding van het hernieuwen van een paspoort en/of het verkrijgen van een visum
 - Diverse verplichte of aangeraden geneesmiddelen
 - Fooien voor gidsen, chauffeurs, kruiers of andere dienstverleners

- Dranken en alle persoonlijke uitgaven die niet uitdrukkelijk vermeld worden in het pakket
 - Persoonlijke verzekeringen (assistentie, repatriëring, annulatie, ...)
 - Elke prestatie of dienst die niet uitdrukkelijk vermeld is
- Wij behouden ons tevens het recht voor om de prijs te verhogen overeenkomstig de geldende wetgeving : de prijs die in het contract overeengekomen werd kan aldus tot 21 kalenderdagen voor de voorziene vertrekdatum verhoogd of verlaagd worden in zoverre deze herziening voortvloeit uit een wijziging van
- a) de wisselkoersen die toegepast werden voor de reis en/of
 - b) de kost van het transport, met inbegrip van de brandstofprijzen en/of
 - c) heffingen en belastingen die betrekking hebben op bepaalde diensten.

De prijsherziening zal proportioneel toegepast worden in verhouding met het aandeel binnen het pakket van de diensten die onderhevig zijn aan deze prijswijziging.

Voor elke verhoging a posteriori die hoger is dan 8% van de totaalprijs kan de reiziger het contract opzeggen zonder vergoeding. In dit geval heeft de reiziger recht op onmiddellijke terugbetaling van alle sommen die reeds aan de reisorganisator betaald werden.

5. BETALINGSMODALITEITEN

- Behoudens uitdrukkelijk andersluidende overeenkomst zal een voorschot van 40% voor de beoogde reis gevraagd worden op het moment van het afsluiten van het contract.
- Het bedrag van het voorschot kan hoger liggen in geval van voorafgaande of onmiddellijke uitgifte van de vliegticketten of voor bepaalde bijzondere diensten die de betaling van een hoger voorschot, of zelfs het volledige bedrag, vereisen teneinde de reservatie van de betreffende diensten te garanderen.
- Indien het afsluiten van de overeenkomst minder dan één maand vóór de datum van vertrek plaatsvindt is de volledige prijs onmiddellijk verschuldigd.
- Behoudens andersluidende overeenkomst op de bestelbon/factuur is het uitstaand saldo verschuldigd 40 dagen voor de aanvang van de diensten. De reizigers hebben desalniettemin de mogelijkheid het integrale bedrag van de reis te betalen teneinde elke eventuele verhoging zoals vermeld in punt 3 (a,b,c) te vermijden.
- Het niet naleven van de betalingsmodaliteiten wordt overeenkomstig de volgende sancties bestraft :
 - 1) Het niet verzenden van de reisdocumenten tot het ontvangen van een duidelijk betalingsbewijs dat ons toelaat deze documenten op te sturen in het formaat en met de verzendingsmodaliteit die ons meest geschikt lijken.
 - 2) Het aanrekenen van een forfaitaire administratieve kost van 250 € voor elke betaling die ontvangen wordt binnen de 8 dagen vóór het vertrek
 - 3) De volledige opzegging van de overeenkomst met inbegrip van de bijhorende annulatiekosten (zie punt 6) en verhoogd met de voorvermelde administratieve kosten van 250 € voor elke betaling die niet geïnd werd 24u vóór het vertrek
- Alle bijkomende kosten (koerierskosten, annulatie van de vliegtickets of diensten ter plaatse) veroorzaakt door een laattijdige betaling zullen gefactureerd worden
- Voor bepaalde reizen, met name voor privé-groepsreizen, zijn andere betalingsvoorwaarden van toepassing. Deze zullen nader omschreven worden in de prijsofferte van de reis.

6. OPZEGGING DOOR DE REIZIGER

- Elke annulatie dient absoluut te gebeuren via de doorverkoper per brief of per email aan ons gericht en dit binnen de openingsuren (van 9u tot 18 van maandag tot vrijdag) en met vermelding van de referenties van de te annuleren reis.
- Enkel het ontvangstbewijs afkomstig van ons fungeert als annulatie datum van het contract.
- De kosten die hierna gepreciseerd worden zullen door de reiziger betaald moeten worden, zelfs indien de annulatie te wijten is aan toeval of overmacht. Alle bedragen gelden per persoon :
 - Méér dan 90 dagen op voorhand : 25% van het totaalbedrag van het dossier vermeerderd met 100% van alle luchttransportkosten die door de luchtvaartmaatschappijen aangerekend worden bij annulatie van reeds uitgeschreven vliegtickets.
 - Tussen 89 en 36 dagen op voorhand : 50% van het totaalbedrag van het dossier vermeerderd met 100% van alle luchttransportkosten die door de luchtvaartmaatschappijen aangerekend worden bij annulatie van reeds uitgeschreven vliegtickets.
 - Tussen 35 en 22 dagen op voorhand : 75% van het totaalbedrag van het dossier vermeerderd met 100% van alle luchttransportkosten die door de luchtvaartmaatschappijen aangerekend worden bij annulatie van reeds uitgeschreven vliegtickets.
 - Tussen 21 dagen op voorhand tot de dag van het vertrek : 100% van het volledige dossierbedrag.
- De annulatie van een reservatie voor een deel van de deelnemers die samen geboekt werden voor een reis of een reis arrangement staat gelijk aan de annulatie van het volledige contract waardoor de hierboven vermelde bedragen betaald dienen te worden door alle reizigers. Indien de resterende deelnemer(s) een nieuw contract aangaat/aangaan met Travel SENSATIONS kan de prijs eventueel verhoogd worden in functie van het nieuwe aantal deelnemers.
- Voor bepaalde reizen (met name voor privé-groepen...) zijn andere annulatievoorwaarden van toepassing en worden deze vermeld in de prijsofferte van de betreffende reis.
- Elke eventuele terugbetaling zal uiterlijk 14 dagen na de annulatie van het pakket plaatsvinden met vermindering van de verzekering, reservatie - en visumkosten alsook van de annulatiekosten.

7. AANPASSINGEN aan de overeenkomst door de reiziger

- De gewenste aanpassingen zijn onderhevig aan de beschikbaarheid en eventuele prijsbijstellingen.

- Wij zullen alle kosten factureren die voortvloeien uit veranderingen of aanpassingen die uitdrukkelijk door de reiziger aangevraagd werden.
- Voor zover deze haalbaar zijn zullen de aanvragen tot aanpassingen aan een gereserveerde reis aanvaard worden mits betaling door de reiziger :
 - a) Van de annulatie/wijzingskosten opgelegd door de luchtvaartmaatschappijen en/of door de betrokken dienstverleners en/of hotels.
 - b) Van de eventuele verhoging van de initiële forfaitaire prijs overeenkomstig de nieuwe bevestigingsgegevens.

Bijkomend aan de twee voorgaande punten zijn de hieronder vermelde kosten waarvoor wij willen wijzen op twee duidelijk verschillende categorieën van wijzigingen

Categorie 1 met aanpassing van :

- Het kamertype (vb. : veranderen van dubbele kamer naar Twin kamer)
- De maaltijdvoorzieningen
- De categorie van voertuigen
- De taal van de reisdocumenten

Kosten van toepassing per persoon :

Méer dan 90 dagen vóór het vertrek : + 75,00 €
Tussen 89 en 36 dagen vóór het vertrek : + 150,00 €
Tussen 35 en 22 dagen vóór het vertrek : + 300,00 €
Vanaf 21 dagen vóór het vertrek : + 500,00 €

Categorie 2 met aanpassing van :

- De naam van de reiziger
- Eén of meerdere hotels
- De reisdata
- Eén of meerdere bestemmingen

Kosten van toepassing per persoon :

Méer dan 90 dagen vóór het vertrek : zie annulatievoorwaarden
Tussen 89 en 36 dagen vóór het vertrek : zie annulatievoorwaarden
Tussen 35 en 22 dagen vóór het vertrek : zie annulatievoorwaarden
Vanaf 21 dagen vóór het vertrek : zie annulatievoorwaarden

Indien een gevraagde aanpassing niet beschikbaar is of indien de nieuwe prijs niet aanvaard wordt dient de reiziger onder alle omstandigheden de opzeggingskosten te betalen in geval van annulatie.

8. AANPASSINGEN aan de overeenkomst door de organisator

- Wij behouden ons het recht voor kleine wijzigingen aan te brengen aan het contract ten gevolge van onmiskenbare inhoudelijke vergissingen.
- In geval van verregaande aanpassingen wordt een termijn van 3 dagen aan de reiziger verleend om zijn akkoord of weigering kenbaar te maken voor de toegepaste aanpassingen en de eventuele prijswijzigingen die eruit voortvloeien.

9. OVERDRACHT VAN DE OVEREENKOMST

Indien de verkrijger aan alle voorwaarden toepasselijk aan de overeenkomst tegemoetkomt dienen de vervoerder en/of de verkrijger voorafgaand en hoofdelijk alle volgende vaste kosten per persoon te betalen :

Méer dan 90 dagen vóór het vertrek : + 75,00 €
Tussen 89 en 36 dagen vóór het vertrek : + 150,00 €
Tussen 35 en 22 dagen vóór het vertrek : + 300,00 €
Vanaf 21 dagen vóór het vertrek : + 500,00 €

Hieraan worden de kosten toegevoegd voor alle andere diensten van de reis waarvoor nieuwe reservatieaanvragen dienen te gebeuren zoals :

- Nieuwe reisbiljetten op naam (vliegtuig, trein...)
- Nieuwe hotelreservaties op naam bij een « broker-dienst »
- Nieuwe aankoop van toegangstickets op naam

10. TOEZENDEN VAN DE REISDOCUMENTEN

- Behoudens uitzonderlijke omstandigheden en/of vertraging door overmacht bezorgt de reisorganisatie de reizigers ten laatste 7 dagen voor het vertrek : de vouchers, de vliegtickets en andere documenten/informatie die noodzakelijk zijn voor het goede verloop van de reis.
- De reisorganisator kiest vrij over de wijze waarop deze informatie verstrekt wordt (papieren of elektronische documenten of een andere communicatiewijze). De reisovereenkomst betekent geenszins een verplichting voor de reisorganisator om de reizigers of de doorverkoper bepaalde papieren documenten, reisgidsen of andere benodigdheden te bezorgen.
- De inherente complexiteit van het beheer, de eventuele aanpassingen, de verificatie en de definitieve controle van alle onderdelen van elk dossier brengen met zich mee dat de reisdocumenten in geen enkel geval voorafgaand verstuurd kunnen worden. Dientengevolge, teneinde u de best mogelijke service te kunnen bieden, gelieve er rekening mee te houden dat de papieren reisdocumenten u in principe 8 tot 12 dagen vóór het vertrek toegestuurd zullen worden op het adres dat vermeld staat op uw reisovereenkomst (bestelbon/ factuur).
- Elke wijziging van het adres op het contract of van de afleverplaats dient ons uiterlijk 1 maand vóór het vertrek schriftelijk medegedeeld te worden. Alle toerekenbare kosten zullen ten laste zijn van de doorverkoper voor wat betreft elke adreswijziging die niet binnen de gestelde termijn medegedeeld werd of voor elke aanvraag buiten de Belgische of Luxemburgse landsgrenzen.
- Teneinde een optimale dienstverlening te garanderen maken wij gebruik van gespecialiseerde koeriersbedrijven maar we benadrukken eveneens dat wij geenszins verantwoordelijk gesteld kunnen worden voor vertragingen veroorzaakt door overmacht (noodweer, verkeer, ongelukken, enz.) die het goede verloop zouden kunnen belemmeren van de vooropgestelde planning -en leveringstermijnen.

11. NON-CONFORMITEIT EN BIJSTAND

De reiziger is ertoe verplicht conform verwijl melding te maken van elk conformiteitsgebrek ter plaatse maar het is aan de organisator om de non-conformiteit te beoordelen. Hiertoe en ter bevordering van een snelle reactie en het beter beheer van het eventuele probleem staan wij erop de volgende stapsgewijze procedure toe te passen :

- 1) De reiziger dient als eerste de gids, de chauffeur of een ander begeleidend persoon op de hoogte te stellen ! Dit is de eerste contactpersoon die het probleem misschien kan oplossen.
- 2) Indien dit geen oplossing biedt dient de reiziger contact op te nemen met onze plaatselijke vertegenwoordiger waarvan de contactgegevens op de reisdocumenten vermeld staan.
- 3) Indien het probleem aanhoudt dient de reiziger de organisator hierover in te lichten binnen de medegedeelde kantooruren (van maandag tot en met vrijdag tussen 09u00 en 18u00).

12. VERANTWOORDELIJKHEID

- De organisator is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de diensten die expliciet en exclusief vermeld staan in de reisovereenkomst.
- Zijn verantwoordelijkheid blijft beperkt tot 3 maal de prijs van het pakket.
- Indien één van de reisdiensten die deel uitmaken van het pakket aan een internationale overeenkomst onderworpen is, beperkt onze verantwoordelijkheid zich conform de bepalingen van deze internationale overeenkomst.

13. ALGEMENE INFORMATIE INZAKE REISFORMALITEITEN

- De reiziger dient zijn nationaliteit mede te delen aan de organisator.
- Hij dient zich eveneens bij zijn ambassade of elke andere diplomatieke instantie te informeren om op de hoogte te zijn van alle nodige reisdocumenten (identiteitskaart, paspoort, visa).
- Het is tevens de verantwoordelijkheid van de reiziger om zich te verzekeren van de geldigheid en de juistheid van de vereiste documenten.

14. GEZONDHEID

- Door het aangaan van de overeenkomst erkent de reiziger bekwam te zijn om de gekozen reis te ondernemen.
- Hij is ertoe verplicht zich te informeren in verband met de formaliteiten en/of alle andere specifieke gezondheidsvoorschriften.
- Rekening houdend met de lokale infrastructuur behouden wij ons tevens het recht voor een reiziger te weigeren die wij niet-bekwaam achten de voorgestelde reis te ondernemen.

15. FINANCIËLE WAARBORG – VERZEKERING BEROEPSAANSPRAKELIJKHEID

De NV Travel Sensations (lic A5626) door :
A.M.L.I.N. Corporate Insurance, Assurances
Adres : Koning Albert II-Laan 9, 1210 Sint-Joost-ten -Node
Telefoon : 02 894 70 00. <http://www.amlin.com>

16. BESCHERMING VAN PERSOONS-GEGEVENS (GDPR)

Wij verzamelen uw gegevens conform het Algemeen Reglement inzake de Bescherming van Persoonsgegevens (2016/679) - (« GDPR »). De persoonsgegevens die u ons bezorgt zijn noodzakelijk voor de afhandeling van uw reservatie en zijn onontbeerlijk voor het uitvoeren van de dienstverlening (art 6.1.b van het Reglement). Hiertoe kunnen uw gegevens eveneens doorgestuurd worden naar onze bestaande partners in derde landen. Wij doen uitsluitend beroep op partners die een beschermingsniveau bieden dat conform is aan de beginselen opgenomen in de GDPR. Met uw instemming kunnen uw gegevens eveneens door ons gebruikt worden om u onze commerciële -of promotieaanbiedingen per email of per post toe te sturen. Bovendien worden uw gegevens eveneens doorgegeven aan de FOD Economie en dienstverleners vermeld in en in toepassing van de Wet van 25 december 2016 betreffende de verwerking van passagiersgegevens ter omzetting van Richtlijn 2016/681 van 27 april 2016 over het gebruik van persoonsgegevens van passagiers voor het voorkomen, opsporen onderzoeken en vervolgen van terroristische misdrijven en ernstige criminaliteit. Wij houden uw gegevens bij voor een duur van 10 jaar na het laatste contact (mail, reservatie...).

In de hoedanigheid van persoon van wie de gegevens verzameld werden beschikt u over het recht tot toegang, rectificatie, wissen of afschermen van uw gegevens alsook over het recht tot verzet tegen het verzamelen van uw gegevens. Deze rechten kunnen uitgeoefend worden door ons een brief/email of andere te sturen, met vermelding van uw naam, voornaam en adres alsook het onderwerp van uw schrijven.

Uw klachten betreffende het verzamelen en het verwerken van uw persoonsgegevens kunnen gericht worden aan de bevoegde toezichhoudende autoriteit.

17. MELDINGEN

Behoudens andersluidende bepalingen dient elke melding in het kader van de overeenkomst schriftelijk te gebeuren naar :

Av. Jean Mermoz 30
6041 Gosselies

Of per email naar :

info@travel-sensations.com

18. GESCHILLEN

Elk geschil dat zich voordoet bij het sluiten of het uitvoeren van de onderhavige overeenkomst en dat niet voorgelegd wordt aan de Geschillencommissie Reizen conform de algemene voorwaarden behoort tot de bevoegdheid van de Rechtbanken van Charleroi.



SENSATIONS