

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:

- de voornaamste kenmerken van de reisdiensten;
- de reisbestemming(en), de route en de verblijfsperioden, 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 meegedeeld
- 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, uitsluitel 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;
- de totaalprijs van de pakketreis, en voor zover toepasselijk, opgave van de soort bijkomende kosten die voor rekening van de reiziger kunnen zijn;
- de betalingsmodaliteiten;
- 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;
- 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;
- de vermelding dat de reiziger de overeenkomst kan opzeggen tegen betaling van een opzegvergoeding;
- 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:

- de bijzondere wensen van de reiziger waarop de organisator is ingegaan;
- dat de organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de pakketreis, en een bijstandsverplichting heeft;
- de naam en de contactgegevens van de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie;
- 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;
- de verplichting van de reiziger om de non-conformiteit tijdens de reis te melden;
- informatie op basis waarvan rechtstreeks contact kan worden opgenomen met een niet vergezelde minderjarige of met de persoon die op zijn verblijfplaats voor hem verantwoordelijk is;
- informatie over de interne klachtenbehandeling;
- informatie over de Geschillencommissie Reizen en het platform van de E.U. voor online geschillenbeslechting;
- 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:

- de nodige ontvangstbewijzen
- de vouchers en vervoerbewijzen
- 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:

- de prijs van passagiersvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen, of
- 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
- 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 De organisator kan de bepalingen van de pakketreisovereenkomst, met uitzondering van prijswijzigingen vóór het begin van de pakketreis niet eenzijdig veranderen, tenzij:

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. Indien, vóór het begin van de 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 automatisch beëindigd wordt, en

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:

a) twintig dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen;

b) zeven dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van twee à zes dagen;

c) 48 uur voor het begin van de pakketreis bij reizen die minder dan twee dagen duren, of

2° indien hij de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en hij de reiziger er vóór het begin van de pakketreis 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 De reiziger kan te allen tijde de pakketreisovereenkomst opzeggen vóór het begin van de pakketreis. Bij opzegging kan de reiziger worden verplicht tot betaling van een opzegvergoeding aan de organisator. In de pakketreisovereenkomst kunnen gestandaardiseerde opzegvergoedingen worden bepaald op basis van het tijdstip van de opzegging vóór het begin van de pakketreis en de verwachte 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 verminderd 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 verwerpt, 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 aantoont 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 of 02 277 61 80 (9u tot 12 u) ; fax: 02 277 91 00

City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be

BIJZONDERE REISVOORWAARDEN

1 De prijzen omvatten:

- de diensten zoals beschreven in dit reisprogramma en de prijzen gelden per persoon.
- de btw, volgens het tarief van toepassing op 1/1/2014
- de vergoeding voor reisleid(st)er en chauffeur.
- het logies in tweepersoonskamers. Reizigers die een eenpersoonskamer wensen, betalen een toeslag, die wordt terugbetaald wanneer in zeer uitzonderlijke gevallen het aantal eenpersoonskamers in een hotel beperkt is.

Een voorschot van 30% bij inschrijving is noodzakelijk. Het saldo vragen wij 1 maand voor afreis. Bij niet betaling van voorschot en/of saldo hebben wij het recht uw reis te annuleren.

2 De prijzen omvatten niet:

- de dranken en persoonlijke kosten, de facultatieve uistappen, de maaltijden en de toeristische activiteiten met vermelding 'gelegenheid tot', alsook de kosten voor, en de fooien, aan de plaatselijke gidsen.
- de kosten van visa, inentingen en andere formaliteiten

- de annulatie, reis - en bijstandsverzekering

- de gegevens, per reis vermeld, in de rubriek niet inbegrepen.

3 Vermindering

Een vermindering van 10 % op de basisprijs van de reis wordt toegestaan voor kinderen beneden de 12 jaar die een zitplaats innemen en de kamer van de ouders (twee volwassenen) delen. De vermindering geldt enkel op de basisprijs, niet op evt toeslagen.

4 Toeslagen

De toeslagen staan omschreven in de prijstabel en gelden per persoon.

5 Promoties

Onze brochure is ter goeder trouw opgemaakt op basis van de gegevens die beschikbaar waren. We behouden het recht om materiële vergissingen te verbeteren die voorkomen in de precontractuele informatie en /of het contract. De klant aanvaardt dat de organisator wijzigingen kan doorvoeren aan de pakketreisovereenkomst. In sommige gevallen zijn wij genoodzaakt een bepaald aanbod te schrappen en of te wijzigen. Er zal u een alternatief worden aangeboden.

6 Algemene informatie

Onze reisdocumenten zullen u ten laatste 10 dagen voor afreis worden opgestuurd. Informatie over geldige identiteitsdocumenten. Minderjarigen - Reiziger heeft verplichting kennis te nemen van de informatie over de bestemming. Verplichting van de reiziger om te informeren over gezondheid. Reizigers van niet – Belgische nationaliteit moeten spontaan hun nationaliteit bij reservatie meedelen. Bij huwelijksreizen vragen wij een officieel attest mee te nemen. Bij een document in aanvraag komt de pakketreisovereenkomst enkel tot stand bij bevestiging door organisator.

7 Annulatie door de reiziger:

De reiziger kan ten allen tijde zijn inschrijving geheel of gedeeltelijk annuleren. De annulatie moet via de reisbemiddelaar schriftelijk aan de reisorganisator meegedeeld worden met aanduiding van de referentie van de boeking. Annuleren kan alleen op werkdagen tijdens de kantooruren. Een annulering buiten deze tijdsperiode wordt pas behandeld op de eerstvolgende werkdag. Kosten verbonden aan een annulatie zijn integraal verschuldigd. Het annuleren van een reis door de reiziger zal volgende kosten met zich meebrengen:

- tot en met 56 dagen voor het vertrek 75 euro pp

- vanaf 55 dagen tot 21 dagen voor vertrek 150 euro pp

- vanaf 20 tot 11 dagen voor vertrek 50 % van de reissom doch minimum 150 euro per persoon

- vanaf 10 tot 8 dagen voor vertrek 75 % van de reissom, doch minimum 150 euro per persoon

- vanaf 7 dagen tot afreis en in geval van no show 100 % van de reissom.

In elk geval worden alle aan derden verschuldigde sommen bij de hiervoor genoemde bedragen gevoegd. Het totaal van de geeiste sommen mag in geen geval meer bedragen dan de reissom.

8 Wijziging van de reiziger:

Voor een geringe wijziging: naam van de passagier, aard van het verblijf, taal der documenten, kamertype,

verblijfsformule, opstapplaats en dienen volgende kosten te worden betaald

- tot 14 dagen voor het vertrek 25 euro per dossier
- vanaf 14 dagen tot 7 dagen voor vertrek €50 per dossier
- vanaf 6 dagen tot 72 uur voor vertrek €75 per dossier

Elke belangrijke wijziging: verandering van hotel, bestemming, vertrekdatum en of terugkeerdatum wordt beschouwd als een annulatie door de reiziger. De klant heeft het recht om wijzigingen aan te vragen.

9 Wijziging door de reisorganisator tijdens de reis

De in deze brochure opgenomen hotelfaciliteiten werden gepubliceerd zoals opgegeven door de hotelier. Het is echter mogelijk dat u ter plaatse niet van alle faciliteiten gebruik kunt maken omwille van externe factoren (bv weersomstandigheden, elektriciteitsproblemen, ...) of een beslissing van de hotelier omwille van de hotelbezetting. Voorwaarden van de korting vroegboek. Elke wijziging na het einde van de bij de desbetreffende reis vermelde vroegboekdatum, zorgt ervoor dat deze korting vervalft, alsook de vermelde wijzigingskosten.

In het belang van de deelnemers of om de kwaliteit van de reis te optimaliseren, behoudt Diederik reizen zich het recht voor om aspecten van de reis zoals hotel, dagindeling, bezoeken, ... aan te passen. Deze wijzigingen zullen niet van doorslaggevend belang zijn voor het verdere verloop van de reis noch een waardevermindering met zich meebrengen. In de mate van het mogelijke zal Diederik reizen u van deze wijzigingen op de hoogte brengen. Diederik reizen behoudt zich ook het recht een reis te annuleren in geval hiervoor niet voldoende deelnemers zijn. Recht voorbehouden om bepalingen aan de pakketreisovereenkomst te wijzigen.

10 Vluchten: alle vluchttijden worden vermeld onder voorbehoud. In uitzonderlijke gevallen kan zich een wijziging van vluchtschema en/of wijziging van luchthaven voordoen, zelfs nog op de dag van vertrek, wanneer u al op de luchthaven bent, oa door grote drukte en daartoe opgelegde veiligheidsnormen, of omwille van operationele redenen. Eventuele ongemakken kunnen na afreis nooit bijkomend gecompenseerd worden. Er wordt geen toeslag gerekend in geval deze wijziging aanleiding geeft tot een langere verblijfsduur ter plaatse en er is eveneens geen korting of vergoeding mogelijk in het omgekeerde geval. Eventuele niet genoten prestaties, indien veroorzaakt door een wijziging van het vluchtschema, kunnen nooit aanleiding geven tot enige terugbetaling of vergoeding na afreis. Verlies of beschadiging van de bagage: verplicht om verklaring af te leggen op de luchthaven. Het tijdstip van aankomst in uw hotel heeft geen invloed op de voorzien eindtijd van de inbegrepen diensten. Voor vlieguren worden de eerste en de laatste dag aangezien als reisdagen en niet al vakantiedagen. De identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij zal gegeven worden bij de reisdocumenten.

11 Identiteitskaart, visa, inentingen, douane en andere formaliteiten

De reiziger dient persoonlijk bij de bevoegde instanties de nodige inlichtingen te winnen omtrent de documenten: identiteitskaart, geldig internationaal reispas, visum, inentingsattest. die hij voor zijn reis nodig heeft. Dit geldt ook voor de douaneformaliteiten. Minderjarige kinderen moeten in het bezit zijn van de vereiste documenten. Wanneer ze niet samen met het gezinshoofd of met hun voogd reizen, moeten zij houder zijn van een gelegaliseerd attest waaruit de toelating tot het ondernemen van de reis blijkt. Een reiziger die bij gebrek aan de vereiste documenten of omdat hij zich niet naar de wetten en reglementen schikte, het geheel of een gedeelte van de reis niet kan meemaken, draagt hiervoor en voor alle gevolgen ervan zelf all verantwoordelijkheid.

12 Uitsluiting

Een reiziger die zich zo gedraagt dat de goede uitvoering van de reis erdoor wordt in het gedrang gebracht

of die de medereizigers ernstig hindert, kan van verdere deelneming aan de reis of verblijf worden uitgesloten. Alle daaraan verbonden kosten blijven te zijnen laste en hij heeft in geen geval recht op gehele of gedeeltelijke terugbetaling van de reissom.

13 Opstapplaats

Ophaaldiensten kunnen door omstandigheden, file of vertraging van een andere autocar tijdrovend zijn. De reiziger moet zich, met zijn bagage, aan de opstapplaats aanbieden op het uur en de plaats aangeduid op het reisdocument. De reiziger wordt aansprakelijk gesteld voor alle eventuele schade en kosten die voortspruiten uit het niet naleven van deze regel. De reisorganisator kan in geen enkel geval aansprakelijk gesteld worden indien, wegens omstandigheden buiten zijn wil om, het uur en de plaats van het opstappen, zoals vermeld op het reisdocument, niet kan gerespecteerd worden.

14 Verzekering

Alle risico's van ziekte, ongeval, schade of diefstal van het reisgoed en zelfs de annulatiekosten kunnen gedekt worden door een annulatie - reis en bijstandsverzekering.

15 Bagage en persoonlijke bezittingen

Per persoon is een reiskoffer toegelaten met een maximum gewicht van 20 kg per persoon. Onder geen enkele voorwaarde of voorwendsel kan de reisorganisator verantwoordelijk gesteld worden voor beschadiging aan of verlies of diefstal van persoonlijke bezittingen en de bagage van de reiziger.

16 Rolstoelen: De autocars van Diederik reizen zijn niet voorzien op vervoer van rolstoelen. Plooibare rolstoelen kunnen meegenomen worden in het bagageruim van de autocars. Elektrische of niet -plooibare rolstoelen die te groot of te zwaar bevonden worden, mogen geweigerd worden. Andersvaliden en mensen met rolstoelen kunnen met Diederik reizen en reis meemaken, mits ze vergezeld worden door een begeleider.

17 Elke tekortkoming moet zo spoedig mogelijk ter plaatse gemeld worden aan de dienstverlener of de vertegenwoordiger van de reisorganisator. Indien geen passend gevolg gegeven wordt of geen oplossing gevonden wordt, moet de klant contact opnemen met zijn reiskantoor. Indien het niet naleven van deze voorschriften het probleem aanhoudt, kan dit een invloed hebben op de bepaling van een eventuele schadevergoeding. De terugbetaling van niet verkregen diensten kan alleen gebeuren na voorlegging van een attest van de betrokken dienstverlener waarin uitdrukkelijk vermeld staat welke diensten de reiziger niet heeft ontvangen en in aanmerking komen voor een terugbetaling.

18 Informeringsplicht

De reizigers worden verzocht kennis te nemen van belangwekkende inlichtingen betreffende diverse aspecten van hun vakantie.

19 Informatie door de reiziger

De reiziger verplicht zich er toe om op ogenblik van de reservatie alle info betreffende gezondheid, eetgewoontes ed door te geven. Indien de reiziger een essentiële voorwaarde heeft om de reis uit te voeren is hij verplicht deze bij reservatie mee te delen.

19 Tekortkoming en bijstand

De reiziger dient elke tekortkoming zonder onnodige vertraging te melden aan de dienstverlener / vertegenwoordiger. Dit per telefoon op het (nood)nummer 09 344 57 52.

20 Privacy bepalingen

Wij voldoen aan de verplichtingen inzake GDPR. Wij zijn als organisator verplicht om PNR gegevens over te maken aan de PIE.

Diederik Reizen is verzekerd tegen het financieel onvermogen van de reisorganisator en de reisbemiddelaar via de Vlaamse Solidariteit Reisgelden.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor eventuele drukfouten in de brochure.

Bvba Hinssen autocars A5481

V.u: D. Hinssen, Kloosterstraat 66, 9960 Assenede

BE0418033574

Beelden: Shutterstock, Id stockfoto en eigen database

Lay-out: qua-3.be