

I ALGEMENE REISVOORWAARDEN GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN vzw

Artikel 1 Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de contracten tot reorganisatie en reis- bemiddeling zoals verstaan onder de Belgische wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reorganisatie en reisbemiddeling.

Artikel 2 Promotie

1)De gegevens in de reisbrochure binden de reorganisator of de reisbemiddelaar die de brochure hebben uitgegeven, tenzij:

- wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en vóór het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht; de brochure moet daarvan uitdrukkelijk melding maken;
 - bij zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract.
- 2)De reorganisator en/of reisbemiddelaar kan voor bepaalde of onbepaalde duur het geheel of een gedeelte van zijn reispromotie schrappen.

Artikel 3 Informatie vanwege de reorganisator en/of -bemiddelaar

De reorganisator en / of reisbemiddelaar, zijn verplicht:

1)Vóór het sluiten van het contract tot reorganisatie of tot reisbemiddeling aan de reizigers schriftelijk mede te delen:

al:de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op gebied van gezondheidszorg die voor de reizigers van niet-Belgische nationaliteit zijn, opdat de reizigers de nodige documenten in orde zouden kunnen brengen.

Reizigers van niet-Belgische nationaliteit moeten bij de betrokken ambassade(s) of consulaat(aten) informeren welke administratieve formaliteiten zij moeten verrichten;

bl:informatie over het aangaan en de inhoud van een annulerings- en/of bijstandsverzekering;

c:de algemene en bijzondere voorwaarden van toepassing op de contracten.

2)Ten laatste 7 kalenderdagen voor de vertrekdatum, volgende inlichtingen aan de reizigers schriftelijk te verstrekken:

a)dienstregelingen en tussenstoppen en aansluitingen alsook, indien mogelijk, de door de reiziger in te nemen plaats;

b)naam, adres, telefoon-, faxnummer en/of e-mail adres van het/zij de plaatselijke vertegenwoordiging van de reorganisator en/of -bemiddelaar, het/zij de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen, het/zij rechtstreeks de reisbemiddelaar of de reorganisator.

c)voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie waar- door rechtstreeks contact mogelijk is met het kind of met de persoon die ter plaatse voor diens verblijf verantwoordelijk is.

De hierboven vermelde termijn van 7 kalenderdagen is niet van toepassing in geval van laattijdig gesloten contract.

Artikel 4 Informatie vanwege de reiziger

De reiziger moet de reorganisator en/of reisbemiddelaar alle nuttige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk gevraagd worden of die redelijkerwijze een invloed kunnen hebben op het goede verloop van de reis.

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

Artikel 5 Toestandkomen van het contract

1)Bij het boeken van de reis zijn de reisbemiddelaar of -organisator ertoe gehouden een bestelbon aan de reiziger te overhandigen conform de wet.

2)Het contract tot reorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger, al dan niet via de namens de reorganisator optredende reisbemiddelaar, van de reorganisator de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvangt.

Wijkt de inhoud van de bestelbon af van die van de reisbevestiging of gebeurt de bevestiging niet binnen uiterlijk 21 dagen na de ondertekening van de bestelbon, dan mag de reiziger ervan uitgaan dat de reis niet werd geboekt en heeft de reiziger recht op de ormid-dellijke terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen.

Artikel 6 De Prijs

1)De in het contract overeengekomen prijs kan niet worden herzien, tenzij dit uitdrukkelijk in het contract is voorzien samen met de precieze berekeningswijze ervan, en voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in :

a)de op de reis toegepaste wisselkoersen en/of

b)de vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of

c)de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen. Er moet dan wel aan de voorwaarde worden voldaan dat bedoelde wijzigingen ook aanleiding zullen geven tot een verlaging van de prijs.

2)De in het contract vastgestelde prijs mag in geen geval worden verhoogd binnen de 20 kalenderdagen die de dag van het vertrek voorafgaan.

3)Zo de verhoging 10 % van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger het contract zonder vergoeding verbreken. In dit geval heeft de reiziger recht op onmiddellijke terugbetaling van al de bedragen die hij aan de reorganisator heeft betaald.

Artikel 7 Betaling van de reissom

1)Behalve uitdrukkelijk anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij ondertekening van de bestelbon, als voorschot, een gedeelte van de globale of totale reissom zoals in de bijzondere reisvoorwaarden bepaald.

2)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 reorganisator en/of reisbemiddelaar het recht hebben de overeenkomst met de reiziger van rechtswege te beëindigen, met de kosten ten laste van de reiziger.

3)Behalve indien op de bestelbon anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk 1 maand vóór de vertrekdatum, en op voorwaarde dat hem vooraf of zelfdertijd de schriftelijke reisbevestiging en/of reisdocumenten bezorgd worden.

Artikel 8 Overdraagbaarheid van de boeking

1)De reiziger kan, vóór de aanvang van de reis, zijn reis overdragen aan een derde, die wel moet voldoen aan alle voorwaarden van het contract tot reorganisatie. De overdrager dient tijdig vóór het vertrek de reorganisator en, in voorkomend geval, de reisbemiddelaar, van deze overdracht op de hoogte te brengen.

2)De overdrager reiziger en de overnemer zijn hoofdelijk gehouden tot de betaling van de totale prijs van de reis en de kosten van de overdracht.

Artikel 9 Andere wijzigingen door de reiziger

Vraagt de reiziger om een andere wijziging, dan mag de reorganisator en/of de -bemiddelaar alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

Artikel 10 Wijziging door de reorganisator vóór de afreis

1)Indien, vóór de aanvang van de reis, één van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd, dient de reorganisator de reiziger zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, daarvan op de hoogte te brengen en hem in te lichten over de mogelijkheid het contract te verbreken zonder kosten, tenzij hij de door de reorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt.

2)De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, de reisbemiddelaar of reorganisator van zijn beslissing in kennis te stellen.

3)Zo de reiziger de wijziging aanvaardt, dient er een nieuw contract of een bijvoegsel bij het contract te worden opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden meegedeeld.

4)Zo de reiziger de wijziging niet aanvaardt, mag hij de toepassing vragen van artikel 11.

Artikel 11 Verbreking door de reorganisator vóór afreis

1)Indien de reorganisator, vóór de aanvang van de reis, het contract verbreekt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:

a)ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis van gelijke of betere kwaliteit, zonder dat hij een supplement dient te betalen: zo de reis die ter vervanging wordt aangeboden van mindere kwaliteit is, moet de reorganisator het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen.

b)ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.

2)De reiziger kan eveneens, in voorkomend geval, aanspraak maken op een schadeloosstelling voor het niet-uitvoeren van het contract, tenzij:

al:de reorganisator de reis annuleert omdat het minimum aantal reizigers, voorzien in het contract en nodig voor de uitvoering van de reis, niet werd bereikt en de reiziger, binnen de in het contract voorziene termijn en ten minste 15 kalenderdagen vóór de vertrekdatum hiervan schriftelijk op de hoogte werd gebracht;

b)de annulering het gevolg is van overmacht, waaronder overboeken niet is inbegrepen. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van diegene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

Artikel 12 Gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van de reis

1)Indien tijdens de reis blijkt dat een belangrijk deel van de diensten waarop het contract betrekking heeft, niet zal kunnen worden uitgevoerd, neemt de reorganisator alle nodige maatregelen om de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis.

2)Zo er een verschil is tussen de voorgenomen en de daadwerkelijk verleende diensten, stelt hij de reiziger schadeloos ten belope van dit verschil.

3)Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de reiziger deze alternatieven om deugdelijke redenen niet aanvaardt, moet de reorganisator hem een gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek, en, in voorkomend geval, de reiziger schadeloos stellen.

Artikel 13 Verbreking door de reiziger

De reiziger kan te allen tijde het contract geheel of gedeeltelijk verbreken. Indien de reiziger het contract verbreekt wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, vergoedt hij de schade die de reorganisator en / of -bemiddelaar lijden ten gevolge van de verbreking. De schadevergoeding kan forfaitair bepaald worden in de bijzondere voorwaarden of in het reis- programma, maar mag ten hoogste éénmaal de prijs van de reis bedragen.

Artikel 14 Aansprakelijkheid van de reorganisator

1)De reorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de / of het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hem zelf dan wel door andere verstrekkers van diensten en zulks onverminderd het recht van de reorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken.

2)De reorganisator is voor de daden van nalatigheid van zijn aangestelden en vertegenwoordigers, handelend in de uitoefening van hun functie, evenzeer aansprakelijk als voor zijn eigen daden en nalatigheden.

3)Indien een internationaal verdrag van toepassing is op een in het contract tot reorganisatie inbegrepen dienst, wordt de aansprakelijkheid van de reorganisator overeenkomstig dat verdrag uitgesloten of beperkt.

4)Voor zover de reorganisator niet zelf de in het reiscontract voorziene diensten verleent, wordt zijn aansprakelijkheid voor stoffelijke schade en de vergoeding van de derving van het reisgeenot samen beperkt tot tweemaal de reissom.

5)Voor het overige zijn de artikelen 18 en 19 van de wet van 16 februari 1994 van toepassing.

Artikel 15 Aansprakelijkheid van de reiziger

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de reorganisator en/of -bemiddelaar, hun aangestelden en / of hun vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, of wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen. De fout wordt volgens het normale gedrag van een reiziger beoordeeld.

Artikel 16 Klachtenregeling

Vóór de afreis: Indien de reiziger een klacht heeft voor de afreis moet hij deze zo snel mogelijk per

aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij de reisbemiddelaar en/of reorganisator.

Tijdens de reis: Klachten tijdens de uitvoering van het contract moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet hij zich - in deze volgorde - wenden tot een vertegenwoordiger van de reorganisator, of een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar of rechtstreeks tot de reisbemiddelaar, of ten slotte rechtstreeks tot de reorganisator.

Na de reis: Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij uiterlijk één maand na het einde van de reisovereenkomst bij de reisbemiddelaar of anders bij de reorganisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen.

Artikel 17 Verzoeningsprocedure

1)Ingeval van twistiging moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.

2)Mislukt deze poging tot minnelijke regeling binnen een termijn van 1 tot 3 maanden, dan kan elk van de betrokken partijen aan het secretariaat van de Cel Verzoening van de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen.

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

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

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

Artikel 18 Arbitrage of Rechtbank

1)Wort een 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 gewone rechtbank.

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

3)De reorganisator of reisbemiddelaar die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëist bedrag 1250 euro bedraagt of meer. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1250 EUR werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen

4)De 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 he t (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.

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

BIJZONDERE VOORWAARDEN VAN PERLAN

A. Als reorganisator

Artikel 1 : Prijzen

1)Prijs is zoals vermeld op de bestelbon.

2)De reorganisator is niet aansprakelijk voor kosten of ongemakken voortvloeiend uit vertragingen in het transport tengevolge van weersomstandigheden, defecten, stakingen, oorlog, wijzigingen van dienstregeling of transportmiddel.

3)Prijzen die telefonisch door onze reserveringsdienst worden gegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn bindend.

4)De prijzen zijn berekend op basis van de tarieven en wisselkoersen voor het verblijf, taksen en andere diensten die op inschrijvingsdatum gelden; op de tarieven voor het vervoer die op dan bekend waren, en op de brandstofprijzen gekend over het gemiddelde van de boekingsmaand. Zo een toegestane prijsverhoging 10 % van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger het contract zonder vergoeding verbreken. In dit geval heeft de reiziger recht op onmiddellijke terugbetaling van al de bedragen die hij aan de reorganisator heeft betaald.

Artikel 2 : Formaliteiten

1)De reiziger dient kennis te nemen van de informatie inzake de te vervullen formaliteiten die hem in de brochure of door de reisbemiddelaar worden medegedeeld. Reizigers met een andere dan de Belgische of dubbele nationaliteit dienen zich te informeren bij de ambassade van het land van bestemming.

2)Minderjarigen dienen over een reisdocument met foto te beschikken. Minderjarigen die niet door hun ouders vergezeld worden, dienen over documenten te beschikken waaruit blijkt dat zij alleen mogen reizen, in welk gezelschap zij reizen en waarbij de datum van aankomst in en van vertrek uit de betrokken bestemming vermeld is, evenals het adres waar ze hun vakantie doorbrengen en hun adres in België.

3)Huisdieren kunnen op reis meegenomen worden mits rekening te houden met de specifieke richtlijnen die door de reorganisator worden verstrekt. De dieren dienen in elk geval in regel te zijn met de vaccinatievoorschriften. De reorganisator aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid bij eventuele schade noch voor moeilijkheden die voortvloeien uit het meenemen van huisdieren.

Artikel 3 : Bagage

Bij verlies of beschadiging van bagage moet de reiziger bij de afdeling *verloren bagage* van de luchthaven een *property irregularity report* invullen. Zonder dit document is het onmogelijk om een vergoeding te bekomen. Bij transport per autocar dient een attest aan de begeleider of chauffeur gevraagd.

Artikel 4 : Dienstregeling

De vermelde dienstregelingen zijn indicatief. De reiziger dient er in alle omstandigheden rekening mee te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis gewijzigd kunnen worden.

Artikel 5 : Annulering en wijzigingen door de reiziger

1)Bij annulering dienen de hierna vermelde vergoedingen in ieder geval betaald te worden door de reiziger, zelfs indien de annulering te wijten is aan toeval of overmacht en ongeacht of er een tussenkomst van een annuleringsverzekering geschiedt.

2)De annuleringskosten zijn variabel volgens het tijdstip van annulering. De juiste datum van de annulering wordt bepaald door de datum van ontvangst door de reorganisator. Alle bedragen zijn aangeduid per persoon.

Tot 60 dagen voor de afreis : 15 % van de reissom met een minimum van 150 € per persoon; van 60 tot 30 dagen voor de afreis: 25 % van de reissom met een minimum van 225 € per persoon; van 30 tot 10 dagen voor de afreis : 50 % van de reissom met een minimum van 300 € per persoon; van 8 tot 4 dagen voor afreis : 75 % van de reissom met een minimum van 400 € per persoon; minder dan 4 dagen voor afreis of bij niet-aanmelding : 100 % van de reissom.

3)Wijzigingen aan een geboekte reis worden aanvaard mits betaling van onderstaande kosten, naast de normale prijsaanpassing. (Tot 30 dagen voor vertrek : 25 € per persoon; minder dan 30 dagen : 35 € per persoon)

Artikel 6 : Aansprakelijkheid

1)De reorganisator is niet aansprakelijk voor onvoorzienbare gebeurtenissen, zoals nieuwe of gewijzigde reglementeringen of verordeningen, ongevallen, epidemieën, oorlog, enz., voorbeelden waarvan de opsomming niet beperkend is, zodat ook extra vervoers- of verblijfskosten hiervan het gevolg voor rekening van de reiziger zijn.

2)De prestaties van de reorganisator nemen een aanvang en eindigen op de opstapplaats.

Artikel 7 : Klachtenregeling

1)Ter plaatse is een formulier kennisname van klacht beschikbaar bij de plaatselijke vertegenwoordig(st)er.

2)De tegenwaarde van niet-verkregen diensten wordt alleen terugbetaald mits het indienen van een geschreven attest uitgaande van de betrokken logiesverstreker en waarin duidelijk vermeld wordt welke diensten de reiziger niet ontvangen heeft.

Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie opgelost kunnen worden is alleen de rechtbank van Deinze of Gent bevoegd.

B. Als reisbemiddelaar

Artikel 1 : Bevoegdheden

Door de bestelbon te ondertekenen verleent de reiziger aan de reisbemiddelaar de uitdrukkelijke bevoegdheid hem te vertegenwoordigen in alle betrekkingen met de dienstverleners en reorganisator.

Artikel 2 : Prijs

1)Prijzen die mondeling door de reisbemiddelaar worden doorgegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn bindend.

2)De dossiers kunnen onderworpen worden aan dossierkosten.

Artikel 3 : Betalingen

1)Voorschotten en facturen zijn betaalbaar op de zetel van de reisbemiddelaar, netto en zonder korting.

2)Voorschotten en facturen, die niet op hun vervaldag betaald zijn, zullen van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd worden met een forfaitaire schadevergoeding van 10 % evenals met de wettelijke instresten vanaf de datum van de vervaldag.

Artikel 4 : Formaliteiten

1)De reiziger dient kennis te nemen van de informatie inzake de te vervullen formaliteiten die hem in de brochure of door de reisbemiddelaar worden meegedeeld. Reizigers met een andere dan de Belgische of dubbele nationaliteit dienen zich te informeren bij de ambassade van het land van bestemming.

2)Kinderen dienen over een identiteitsbewijs met foto te beschikken. Kinderen die niet door hun beide ouders vergezeld worden, dienen een attest voor te leggen, waarop de ouders of de "thuisblijvende" ouder hun toestemming verlenen om te reizen en waarbij de datum van aankomst en van vertrek uit de betrokken bestemming vermeld is, in welk gezelschap zij reizen, het adres waar ze hun vakantie doorbrengen en hun adres in België.

Artikel 5 : Uurregelingen

De vermelde uurregelingen zijn indicatief. De reiziger dient er in alle omstandigheden rekening mee te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis gewijzigd kunnen worden.

Artikel 6 : Annulering en wijzigingen door de reiziger

1)Bij annulering dienen de contractueel vastgelegde vergoedingen in ieder geval betaald te worden door de reiziger, zelfs indien de annulering te wijten is aan toeval of overmacht en ongeacht of er een tussenkomst van een annuleringsverzekering geschiedt.

2)Behoudens de door de reorganisator bepaalde annuleringskosten, heeft de reisbemiddelaar het recht zijn kosten aan te rekenen tot een max. van 15 % van de reissom.

3)Wijzigingen aan een geboekte reis worden aanvaard mits betaling van onderstaande kosten, naast de normale prijsaanpassing. (tot 30 dagen voor vertrek : 35 € per persoon; minder dan 30 dagen : 75 € per persoon.)

Artikel 7 : Klachtenregeling

Voor geschillen die niet via de Geschillencommissie Reizen opgelost kunnen worden, is alleen de rechtbank van Deinze of Gent bevoegd.