

## Algemene reisvoorwaarden Geschillencommissie Reizen

België

### Artikel 1 Toepassingsgebied

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

### Artikel 2 Promotie

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

- a) 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;
- b) er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract.

2. De reisorganisator en/of reisbemiddelaar kan voor bepaalde of onbepaalde duur het geheel of een gedeelte van zijn reispromotie schrappen.

### Artikel 3 Informatie vanwege de reisorganisator en/of reisbemiddelaar

De reisorganisator en/of reisbemiddelaar zijn verplicht:

1. vóór het sluiten van het contract tot reisorganisatie of tot reisbemiddeling aan de reizigers schriftelijk mede te delen:
  - a) de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op gebied van gezondheidszorg die voor de reis en verblijf noodzakelijk 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 vervullen;
  - b) informatie over het aangaan en de inhoud van een annulering- 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 tussenstops en aansluitingen alsook, indien mogelijk, de door de reiziger in te nemen plaats;
- b) naam, adres, telefoon-, faxnummer en/of e-mailadres van hetzij de plaatselijke vertegenwoordiging van de reisorganisator en/of -bemiddelaar, hetzij de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen, hetzij rechtstreeks de reisbemiddelaar of de reisorganisator.
- c) Voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie waardoor 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 reisorganisator 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 reisorganisator en/of reisbemiddelaar, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

### Artikel 5 Totstandkomen 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 reisorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger, al dan niet via de namens de reisorganisator optredende reisbemiddelaar, van de reisorganisator 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 onmiddellijke 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 reisorganisator heeft betaald.

### Artikel 7 Betaling van de reissom

1. Behalve uitdrukkelijk anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij de 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 reisorganisator 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 tegelijkertijd 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 reisorganisatie. De overdrager dient tijdig vóór het vertrek de reisorganisator en, in voorkomend geval, de reisbemiddelaar, van deze overdracht op de hoogte te brengen.

2. De overdragende 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 reisorganisator en/of de -bemiddelaar alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

### Artikel 10 Wijziging door de reisorganisator 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 reisorganisator 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 reisorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt.

2. De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, de reisbemiddelaar of reisorganisator 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 reisorganisator vóór afreis

1. Indien de reisorganisator, 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:

1) 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 reisorganisator het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen.

2) 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:

a) de reisorganisator 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 reisorganisator 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 reisorganisator 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 reisorganisator en/of -bemiddelaar lijden ten gevolge van de verbreking. De schadevergoeding kan forfaitair bepaald worden in de bijzondere voorwaarden of in het reisprogramma, maar mag ten hoogste éénmaal de prijs van de reis bedragen.

#### **Artikel 14 Aansprakelijkheid van de reisorganisator**

1. De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit 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 reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken.

2. De reisorganisator 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 reisorganisatie inbegrepen dienst, wordt de aansprakelijkheid van de reisorganisator overeenkomstig dat verdrag uitgesloten of beperkt.

4. Voor zover de reisorganisator niet zelf de in het reiscontract voorziene diensten verleent, wordt zijn aansprakelijkheid voor stoffelijke schade en de vergoeding van de derving van het reisgenot 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 reisorganisator 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**

1. 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 reisorganisator.

2. 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 reisorganisator, of een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar of rechtstreeks tot de reisbemiddelaar, of ten slotte rechtstreeks tot de reisorganisator.

3. 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 reisorganisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen.

#### **Artikel 17 Verzoeningsprocedure**

1. Ingeval van betwisting 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.

Secretariaat van de 'Cel verzoening': telefoon: 02 277 61 80

fax: 02 277 91 00

e-mail: verzoening.gr@skynet.be

#### **Artikel 18 Arbitrage of rechtbank**

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 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 reisorganisator of reisbemiddelaar die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste 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 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen.

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 (voorziene) 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 reisgeschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk.

Secretariaat van het arbitraal college, en algemeen secretariaat van de Geschillencommissie Reizen: telefoon: 02 277 62 15 (9 u tot 12 u)

fax: 02 277 91 00

City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel

e-mail: clv.gr@skynet.be

# BIJZONDERE REISVOORWAARDEN

\* Enkel geldend voor individuele reserveringen, niet voor groepen e.a.

\* De in het contract overeengekomen prijs is vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, onder voorbehoud van een kennelijke materiële vergissing. Overeenkomstig art.11 van de Reiscontractenwet van 16 februari 1994 kan de prijs van het reiscontract worden herzien als een gevolg van de wijziging in (1) de wisselkoersen, (2) de taken en (3) de vervoerkosten (met inbegrip van de brandstofkosten) en dit tot en met 21 dagen voor de afreis. Eventuele herzieningen dienen aanleiding te geven tot zowel een verhoging als een verlaging van de prijs. De wet voorziet dat de reiziger kosteloos kan annuleren indien de verhoging meer dan 10% van de reissom bedraagt.

De mogelijkheid tot herziening van bepaalde bestanddelen van de prijs wordt in onderhavige reisovereenkomst als volgt bepaald: (1) voor wat betreft de wisselkoersen is de prijs vast en zal er geen herziening gebeuren, (2) voor wat betreft de taken: de taken en de heffingen die betrekking hebben op de aangekochte dienst, bekend op 15 mei 2016, zijn in de prijs inbegrepen. Wijzigingen hieraan of de invoering van nieuwe taken zullen aanleiding geven tot een prijsherziening en zullen netto verrekend worden, wat wil zeggen dat verhogingen of verlagingen van de heffingen en/of de taken netto bij de reissom worden gevoegd, respectievelijk er worden van afgetrokken, (3) voor wat betreft de vervoerkosten (met inbegrip van de brandstofkosten): de prijs voor het vervoer per vliegtuig of trein is berekend op basis van de tarieven die gekend waren op 15 mei 2016 met inbegrip van de op dat ogenblik gekende brandstoftoeslagen van de luchtvaartmaatschappijen. Luchthaven- en veiligheidstaken die gekend waren op 15 mei 2016 zijn inbegrepen. Daarnaast rekenen de meeste luchtvaartmaatschappijen ook fueltaksen aan. De fueltaksen zoals gekend op 15 mei 2016 zijn inbegrepen. Deze taken kunnen in de loop van het seizoen wijzigen. De wijzigingen in de prijzen van brandstof, taken/heffingen en toeslagen die de vervoermaatschappijen aanrekenen zullen aanleiding geven tot prijswijzigingen. Dergelijke prijswijzigingen die zich voordoen na de afsluiting van de overeenkomst zullen netto verrekend worden, wat wil zeggen dat verhogingen of verlagingen van deze elementen netto bij de reissom worden gevoegd, respectievelijk ervan worden afgetrokken. Indien evenwel de prijs voor het vervoer volledig wordt betaald bij de boeking vervalt de mogelijkheid tot prijsaanpassing en kunnen er dus geen aanpassingen in meer of min van de contractprijs worden doorgevoerd.

Indien een prijswijziging wordt doorgevoerd na het afsluiten van het contract zal de reiziger persoonlijk worden geïnformeerd en zal hem een gedetailleerd overzicht van de doorgevoerde prijswijziging worden bezorgd.

\* De beschrijvingen, de informatie, de richtprijzen (bijvoorbeeld voor publieke parkings, hotelparkings en het openbaar vervoer) en het beeldmateriaal op de website worden u ter goeder trouw verstrekt op basis van de gegevens waarover wij beschikken.

\* Conform art. 6 van de wet van 16/02/94 zullen eventuele wijzigingen in de gegevens op deze website duidelijk schriftelijk en vóór het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger worden gebracht.

\* Het op deze website aangeboden vervoer kan enkel gereserveerd worden in combinatie met een hotelverblijf, tenzij het gaat om vervoer aan publieke tarieven. In dat geval zien wij ons verplicht om op de publieke tarieven een mark-up toe te passen, die ons in staat moet stellen onze administratiekosten te dekken.

\* Reserveert u uitsluitend excursies, vervoer of andere extra's (bv. een metrokaart of theaterstuk) zonder hotel, dan bedragen de administratiekosten € 10.- per persoon.

\* Neerleggen van klachten: elke tekortkoming moet zo spoedig mogelijk ter plaatse worden meegedeeld aan de dienstverlener of de vertegenwoordiger van de reisorganisator. Indien deze laatste ter plaatse geen vertegenwoordiging heeft of u het geëigende klachtenformulier niet kan ontvangen, dient u uw klacht rechtstreeks te formuleren aan uw reisbemiddelaar en/of reisorganisator in België. Zo geeft u de reisorganisator de mogelijkheid om onmiddellijk te zoeken naar een oplossing voor uw probleem. Het niet naleven van deze voorschriften kan een invloed hebben op de bepaling van uw eventuele schadevergoeding.

\* Voor alle communicatie die betrekking heeft op het reiscontract (bevestiging, wijzigingen, ...) kiest de reiziger adres bij zijn erkende reisagent.

\* Onverminderd de toepassing van artikel 6 van de wet van 16 februari 1994, zal enkel de door de reisorganisator bevestigde prijs van toepassing zijn.

\* Het kan voorkomen dat er in de omgeving van uw verblijf bouwactiviteiten plaatsvinden. Meestal gaat het dan om de aanleg van nieuwe wegen en gebouwen. De reisorganisator kan echter niet aansprakelijk gesteld worden voor de daden van derden

waarmee hij geen contract heeft. Het spreekt voor zich dat hij u zal informeren over werken waarvan hij op de hoogte is.

\* Het kan in het laagseizoen, alsook tijdens feestdagen en brugweekends voorkomen dat een aantal faciliteiten, winkels en uitgaansgelegenheden gesloten zijn en dat minder activiteiten kunnen worden uitgeoefend.

\* Alhoewel ons prijsniveau van de hotelkamers normaliter onder de officiële kamerprijs ligt, kan het gebeuren dat wanneer de vraag het aanbod ruim overtreft we ons verplicht zien bovenop de officiële kamerprijs een handling fee aan te rekenen tot dekking van de reserveringskosten. Dit blijft echter steeds beperkt tot bepaalde korte periodes (bv. beursperiodes, topdata, ...), of tot een beperkt aantal sterk overvraagde of kleinschalige hotels. Bovendien kan het gebeuren dat een hotelier uitpakt met een promotietarief met een tijdelijk karakter of een weekendtarief die van toepassing zijn in functie van de beschikbaarheid, waardoor de prijzen ter plaatse kortstondig goedkoper kunnen zijn.

\* Indien het door u aangevraagd product niet behoort tot ons standaardaanbod, zien we ons verplicht bovenop de officiële prijs een handling fee (€ 10.-/hotel) aan te rekenen tot dekking van de reserveringskosten.

\* Informeringsplicht: de reiziger wordt verondersteld kennis te hebben genomen van de belangrijke informatie vervat in de rubriek 'Goed om te weten'.

## Voorschot

Het voorschot bedoeld in artikel 7 van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen bedraagt 30% van de totale reissom, met een minimum van € 100 (dat minimum mag het bedrag van de totale reissom niet overschrijden).

Indien u gebruik maakt van het vroegboekvoordeel bedraagt het voorschot op het hotelgedeelte 75%. Bepaalde hotels vragen, bij de toepassing van een vroegboekvoordeel, zelfs de integrale betaling van het totale verblijf. In voorkomend geval wordt dit uitdrukkelijk bij de prijstabel vermeld.

Hotels uit ons flexibel aanbod bieden tarieven aan die slechts van toepassing zijn indien het verblijf niet wijzigbaar, niet annuleerbaar, en vooruitbetaalbaar is. In voorkomend geval bedraagt het voorschot bij reservering 100%.

Gebruikelijke administratiekosten en/of reisverzekeringen moeten integraal worden voldaan bij betaling van het voorschot.

Dossiers met vervoer: het vervoer is onmiddellijk 100% te betalen bij reservering.

Go Chic extra's (excursies, cultuur,...) en Go Chic+ arrangementen en pakketten: onmiddellijk 100% te betalen bij reservering.

Trips & tricks: onmiddellijk 100% te betalen bij reservering.

## Annuleringsvoorwaarden

De premie van de annuleringsverzekering wordt niet terugbetaald.

Conform artikel 10 van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen kan een pakketreis worden geannuleerd door de reiziger indien één van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd en de reiziger de voorgestelde wijziging niet kan aanvaarden. Dit is vooreerst het geval indien één van de wezenlijke punten met betrekking tot het vervoer en/of de logiesverlening niet kan worden uitgevoerd. Dit is evenwel niet het geval wanneer louter een welbepaalde culturele prestatie ter plaatse wegvalt (concert, sportevenement, ...), waarvoor de reisorganisator op verzoek van de reiziger afzonderlijke vouchers verstrekt heeft en zonder dat de reisorganisator zelf betrokken is bij de organisatie van de desbetreffende prestatie(s).

De annulering van de reis moet steeds schriftelijk worden meegedeeld. Annuleren kan van maandag t/m vrijdag van 9 tot 19 uur en op zaterdag van 9 tot 17 uur. Annuleringen op zon- en feestdagen gaan pas in op de eerstvolgende werkdag.

## Hotel/appartement/huurwagen

### ONS VAST AANBOD

- Tot 31 dagen voor vertrek: 15% van de totale reissom met een min. van € 100.-/persoon
- Tussen 30 en 21 dagen voor vertrek: 25%
- Tussen 20 en 10 dagen voor vertrek: 50%
- Minder dan 10 dagen voor vertrek of in geval van niet-aanmelding ('no show'): 100% van de totale reissom
- Voor bepaalde hotels/appartementen kunnen de annuleringsvoorwaarden afwijken en strenger zijn. In voorkomend geval wordt dit bij de beschrijving vermeld.

### ONS FLEXIBEL AANBOD (variabele dagprijs)

100% ongeacht het tijdstip van annulering, tenzij anders vermeld op deze website  
. De annulering van het hotel/appartement (vast of flexibel) kan nooit tot gevolg hebben dat het dossier herleid wordt tot enkel een vliegtuig- of treinticket of een ticket voor een evenement of andere extra.

## Rondreizen/arrangementen/pakketten/excursies en alle overige extra's/promo's

100% ongeacht het tijdstip van annulering

### Vervoer

Terugbetaling kan uitsluitend gebeuren op voorlegging van de originele geannuleerde, niet-gebruikte tickets. Indien een van beide trajecten van uw vervoer niet gebruikt wordt, dan is dit traject niet terugbetaalbaar.

#### • Eurostar

\* Tot 30 dagen voor vertrek: 10% met een minimum van € 10.-/ticket

\* Vanaf 30 dagen tot 15 dagen voor vertrek: 50%

\* Vanaf 15 dagen voor vertrek: 100%

#### • Thalys

\* Tarief 1 BG: vanaf 30 dagen voor vertrek: 100%

\* Voor de rest zie hieronder 'Overige treinen'

#### • Amtrak

\* Tickets zijn terugbetaalbaar met een minimum van

15% annuleringskosten voor aanvang van de reis. Indien de reis is begonnen, is geen terugbetaling meer mogelijk.

#### • Overige treinen/boten/bussen en andere

\* Tot 15 dagen voor vertrek: 10% met een minimum van € 10.-/ticket

\* Vanaf 15 dagen tot 8 dagen voor vertrek: 50%

\* Vanaf 8 dagen voor vertrek: 100%

#### • Alle vervoermiddelen

\* Reserveringen voor zit-, lig- en bedplaatsen: 100% ongeacht het tijdstip van annulering

#### • Vliegtuig

\* Wanneer het vliegtuigticket is uitgeschreven: 100%

\* Wanneer het ticket niet is uitgeschreven: € 10.-/ticket

\* In geval van no-show (niet-aanmelding voor de heenvlucht) wordt de terugvlucht automatisch geannuleerd door de luchtvaartmaatschappij en is geen terugbetaling mogelijk.

Voor speciale promotietarieven en alle publieke tarieven van de vervoermaatschappijen: 100% annulerings- en wijzigingskosten

## Reisdocumenten

De meeste elektronisch verstuurde reisdocumenten m.b.t. het vervoer zijn geldig en dienen niet meer omgeruild te worden. Soms moeten de vouchers voor bepaalde extra's wel nog worden omgeruild. Alle informatie omtrent het omruilen wordt dan samen met de voucher meegestuurd.

Bepaalde dossiers vereisen originele documenten, die niet per mail kunnen worden verstuurd. Deze worden dan per post verstuurd. Reist u af binnen de 14 dagen, dan sturen wij u deze originele documenten per Taxipost of koerierdienst toe (zie verder rubriek Late reserveringen).

## Begin en einde van de diensten

De vertrek- en terugkeerdag dienen als reisdagen te worden beschouwd. Zodoende is het mogelijk dat u op die dagen (van vertrek en terugkeer) niet alle prestaties geniet.

Ingeval u ook het vervoer bij ons hebt geboekt, dan nemen onze diensten een aanvang op de luchthaven van vertrek en eindigen zij op de luchthaven na de terugvlucht, respectievelijk de op- en afstapplaats bij trein-, bus- of bootreizen.

## Dossiers op aanvraag

Voor annulering van een dossier op aanvraag wordt een forfaitaire dossierskost van € 50.- aangerekend.

## Late reserveringen

Indien de reisdocumenten per Taxipost of koerierdienst dienen overgemaakt te worden, gebeurt dit op risico van de reiziger en zijn de kosten ten zijnen laste. Reserveringen waarvoor wij de hotels telefonisch contacteren en de bevestiging krijgen, gelden als een bevestigde boeking. De annulering van een dergelijk dossier valt dan ook onder de gewone annuleringsvoorwaarden.

## Wijzigingskosten

- Voor afreis: vraagt de reiziger om een wijziging, dan belopen de kosten forfaitair € 12,50.-/persoon, vermeerderd met de reële kosten, aangerekend door de verschillende dienstverleners. Voor belangrijke wijzigingen - m.b.t. de reisbestemming, het vervoer, de hotelkeuze en de datum van vertrek en/of terugkeer bijvoorbeeld - zullen de gewone annuleringsvoorwaarden worden toegepast.

- Ter plaatse: gereserveerde en niet opgenomen diensten worden niet terugbetaald - alle extra kosten (vervoer, hotel, administratie, ...) zijn ten laste van de reiziger.

- Is het vervoersbewijs uitgegeven, dan gelden de gebruikelijke annuleringsvoorwaarden (100%).

- Voor wijzigingen van reserveringen voor musicals, shows, enz. belopen de annuleringskosten doorgaans 100%.

## Waarborg ter plaatse

De hotelier kan u bij aankomst ofwel een kopie van uw creditcard ofwel een waarborgsom (creditcard of cash) vragen.

## Aansprakelijkheid

Wanneer u minstens 2 toeristische diensten samen hebt geboekt (hotel, vervoer en/of extra's) dan treden wij op als reisorganisator. Onze aansprakelijkheid wordt dan geregeld door art. 14 van de Algemene Reisvoorwaarden, dat een samenvatting is van art. 17 en art. 18 van de Reiscontractenwet. In dat geval zijn we niet aansprakelijk wanneer de geboekte reis niet kan plaatsvinden, onderbroken of onverwacht verlengd dient te worden, ingevolge onvoorziene gebeurtenissen zoals technische storingen, ongevallen, stakingen, epidemieën, weersomstandigheden, oorlogsomstandigheden, enz., en vallen alle werkelijke kosten m.b.t. hotel, vervoer en extra's door leveranciers of derden aan de reisorganisator aangerekend, ten laste van de reiziger.

Wanneer u slechts 1 toeristische dienst hebt geboekt (enkel hotel, enkel vervoer of enkel een extra) dan treden wij op in het kader van een contract tot reisbemiddeling. In dit geval wordt onze aansprakelijkheid beperkt tot een algemene raadgegingsverplichting en de door de wet omschreven inlichtingen die te vermelden zijn in de reisovereenkomst. In dit geval zijn wij enkel aansprakelijk voor de fouten begaan bij de uitvoering van voormelde verplichtingen. Weersomstandigheden, technische redenen of veiligheidsredenen kunnen de reisorganisator of de vervoermaatschappij ertoe verplichten de voorziene reisroute te wijzigen. Deze wijzigingen kunnen in dit geval niet beschouwd worden als wijzigingen die slaan op een essentieel bestanddeel van het reiscontract en geven bijgevolg geen recht op een vergoeding. Een tussenstop om technische of andere redenen doet geen afbreuk aan het begrip 'rechtstreekse vlucht'.

Bij internationaal vervoer per vliegtuig, ter zee of per trein en bij het voorzien van hotelaccommodatie zal onze aansprakelijkheid beperkt worden overeenkomstig de verdragen die deze diensten regelen.

Doorgifte gegevens aan Happy Flights: om de rechten van de reiziger ten aanzien van de luchtvaartmaatschappij conform de Passagiersverordening 261/2004 adequaat te kunnen uitwinnen, werkt de reisorganisator samen met Happy Flights bvba ([www.happyflights.eu](http://www.happyflights.eu)). Daarvoor worden de gegevens van de reiziger (uitsluitend de relevante persoons- en vluchtgegevens) op een systematische wijze aan Happy Flights doorgestuurd. Dit geschiedt geheel in lijn met de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van natuurlijke personen, in het bijzonder de Wet van 8 december 1992, en de uitvoeringsbesluiten van deze wet, en zullen voor geen andere doelstelling dan het vrijwaren van de rechten van de reiziger in het kader van de Passagiersverordening worden gebruikt of opgeslagen.

De lijst van luchtvaartmaatschappijen met een exploitatieverbod in de EU kan u raadplegen op <http://air-ban.europa.eu>

## Consumentengeschillen

Bij buitengerechtelijke regeling van het geschil is de Consumentenombudsdienst van de Federale overheid bevoegd om elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te ontvangen. Deze zal op haar beurt de aanvraag ofwel zelf behandelen ofwel doorsturen naar een gekwalificeerde entiteit. U kan de Consumentenombudsdienst bereiken via deze link: <http://www.consumentenombudsdienst.be/nl>.

Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan u bovendien beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via deze link: <http://ec.europa.eu/odr>.

## ABTO KWALITEITSLABEL

We zijn lid van de beroepsvereniging ABTO (Association of Belgian Tour Operators) die zich tot doel heeft gesteld de kwaliteit van de dienstverlening binnen de toeristische sector te verbeteren. Dit houdt voor u een aantal garanties in. Zo passen wij de reisvoorwaarden toe van de Geschillencommissie Reizen vzw. en aanvaarden daarbij alle reglementen en beslissingen, bepaald door de Geschillencommissie Reizen vzw., inzonderheid tot het Geschillenreglement.

## GARANTIEFONDS REIZEN

Verzekerd tegen financieel onvermogen bij het Garantiefonds Reizen o.v.v., Metrologielaan 8, 1130 Brussel, [www.gfg.be](http://www.gfg.be)



# Nederland



Transeurope NV is lid van de ANVR en aanvaardt de geldende reisvoorwaarden. Voor alle concrete details verwijzen we u naar de Belgische algemene reisvoorwaarden Geschillencommissie Reizen en de bijzondere reisvoorwaarden België.

De Stichting Garantiefondsreizen (SGR) bevestigt dat de verkoop van reizen door Transeurope via Nederlandse reisagenten niet als risicodragend wordt aangemerkt gezien Transeurope verbonden is als verzekeringsdeelnemer aan het Garantiefonds Reizen (GFG).

## Afwijkingen aan de ANVR reisvoorwaarden:

### Afwijking aan artikel 2.1 van de ANVR Reisvoorwaarden met betrekking tot betaling:

Zie 'bijzondere reisvoorwaarden België', rubriek 'voorschot'.

-Bij het totstandkomen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 30% van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan, met een minimum van 90 euro (dat bedrag mag het minimum van de totale reissom niet overschrijden).

-Gebeurlijke administratiekosten en/of reisverzekeringen moeten integraal worden voldaan bij de aanbetaling.

-Dossiers met vervoer: 100% te betalen bij reservering

-Voor sommige hotels - bijvoorbeeld met een vroegboekvoordeel, uit ons flexibel aanbod of indien expliciet vermeld - kan het bedrag van de aanbetaling afwijken

-Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken vóór de vertrekdag in het bezit zijn van het boekingskantoor dan wel als sprake is van een directe boeking in het bezit zijn van de reisorganisator

-Indien de overeenkomst binnen zes weken vóór de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

### Afwijking aan artikel 9.2 van de ANVR reisvoorwaarden (standaard annuleringskosten en afwijkende annuleringskosten):

Zie bijzondere reisvoorwaarden België, rubriek

'Annuleringsvoorwaarden' betreffende hotel/appartement/huurwagen (vast aanbod en flexibel aanbod), rondreizen/arrangementen/pakketten/excursies en alle overige extra's/promo's en vervoer.

### Klachtenregeling

We verwijzen naar artikel 16 van de algemene reisvoorwaarden Geschillencommissie Reizen België, betreffende de klachtenregeling.

### Herroeping door de reiziger

Artikel 1.3 van de ANVR-Reisvoorwaarden: herroepingsrecht is niet van toepassing volgens de algemene reisvoorwaarden Geschillencommissie Reizen België. De aanbieding (offerte) met vermelding van de term 'bevestiging', geldt als 'definitieve boeking'.