

Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreis-overeenkomsten.
Juli 2018



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:
 - a) de reisbestemming(en), de route en de verblijfsperioden, met de data en het aantal nachten;
 - b) 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
 - c) de ligging, de voornaamste kenmerken en de categorie van de accommodatie volgens de regels van het land bestemming;
 - d) de verstrekte maaltijden;
 - e) de bezoeken, de excursies of de andere diensten die zijn begrepen in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs;
 - f) ingeval het niet duidelijk is, uitsluitel of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep;
 - g) de taal waarin andere toeristische diensten desgevallend worden verricht;
 - h) 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 online geschillenbeslechting;
- 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

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 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 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 (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.

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

Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor reisdienstovereenkomsten

Juli 2018

Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de verkoop van reisdiensten 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 aan de reiziger vooraleer een reisdienstovereenkomst tot stand komt

De organisator of de doorverkoper die als tussenpersoon afzonderlijk een reisdienst verkoopt verstrekt aan de reiziger de volgende informatie:

1. De voornaamste kenmerken van de reisdienst
2. De identiteit van de onderneming (ondernemingsnummer, handelsnaam, adres en telefoonnummer)
3. De totale prijs van de reisdienst
4. Betalingsmodaliteiten
5. Informatie over de interne klachtenbehandeling
6. De bescherming waarop hij aanspraak kan maken in het geval van insolventie
7. De naam van de entiteit die instaat voor die bescherming en haar contactgegevens.

Artikel 3: Informatie door de reiziger

3.1: De persoon die de reisdienstovereenkomst 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: Insolventie

4.1: De organisator of doorverkoper die als tussenpersoon afzonderlijke reisdiensten verkoopt stelt een zekerheid voor de terugbetaling van alle bedragen die hij ontvangt van of namens de reizigers, voor het geval de reisdienst, door de insolventie niet kan worden verleend.

4.2: Voor niet-uitgevoerde reisdiensten worden terugbetalingen op verzoek van de reiziger zonder vertraging verricht.

Artikel 5: Klachtenregeling

De organisator en/of doorverkoper verstrekt aan de reiziger informatie over de interne klachtenbehandeling.

Artikel 6: Verzoeningsprocedure

6.1

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

6.2

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.

6.3

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

6.4

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.

6.5

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

Artikel 7: Arbitrage of rechtbank

7.1

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.

7.2

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

7.3

De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 1250 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 1251 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen.

7.4

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.

7.5

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

1/2/2018

**BIJZONDERE REISVOORWAARDEN EN BELANGRIJKE EXTRA INFORMATIE VOOR BOEKINGEN
GEMAAKT VANAF 01/07/2018**

Aanvullend op de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vzw krijgt u hierbij enkele belangrijke nota's bij verschillende artikels, alsook verklarende informatie en/of aanvullingen. De Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vzw, samen met deze Bijzondere Reisvoorwaarden en Belangrijke Extra Informatie, alsook met de voorschriften opgenomen onder de rubriek 'Belangrijk om weten', maken bijgevolg de op uw contract toepasselijke contractuele voorwaarden uit.

1) Art. 1: Toepassingsgebied

Naargelang de aard van de dienst(en) die werd(en) geboekt, zijn partijen gebonden door hetzij een pakketreisovereenkomst, hetzij een overeenkomst voor een gekoppeld reisarrangement, hetzij een reisdienstovereenkomst.

2) Art. 2: Promotie

De brochures, websites, folders, etc. werden te goeder trouw opgemaakt op basis van de gegevens die op het ogenblik van de redactie beschikbaar waren. Eventuele fouten of wijzigingen zullen u in de vorm van errata of wijzigingsberichten worden meegedeeld.

In sommige omstandigheden kan Thomas Cook genoodzaakt zijn een bepaalde dienst of reisformule tijdelijk of definitief te schrappen of te wijzigen, waarbij zij wel ter beschikking blijft om de (kandidaat-) reiziger een alternatief aan te bieden.

3) Art. 3: Informatie vanwege de reiziger

1. Verplichtingen m.b.t. documenten

De reisdocumenten omvatten onder meer de vervoersbewijzen en de bons/bewijzen voor de andere gereserveerde diensten, samen met de praktische reisinformatie. De reisdocumenten worden verstuurd mits volledige betaling.

- a) Ofwel worden de documenten uiterlijk 7 dagen vóór afreis per e-mail verstuurd. De documenten kunnen ook per post worden verstuurd, mits betaling van een supplement.
- b) Ofwel worden de documenten voor boekingen die minder dan 7 werkdagen voor afreis werden gemaakt en waarbij originele reisdocumenten vereist zijn, naar vrije beoordeling van Thomas Cook, per koerier naar de reiziger verstuurd. De koerierskosten zijn steeds voor rekening van de reiziger. Indien een late boeking geen originele reisdocumenten vereist, is het mogelijk dat de reisdocumenten per e-mail naar de reiziger worden gestuurd.

Elke reiziger moet in het bezit zijn van geldige identiteitspapieren voor de gereserveerde reis. Zijn identiteitspapieren en reispas dienen geldig te zijn tot minimaal 6 maanden na de datum van terugkeer, tenzij anders vermeld bij de informatie per bestemming. De reiziger heeft de verplichting kennis te nemen van de informatie gepubliceerd bij elke bestemming in de kleurenbrochure. Desgevallend dient hij hieromtrent inlichtingen te bekomen bij het consulaat van het betrokken land of op www.diplomatie.belgium.be.

Reizigers van niet-Belgische nationaliteit zijn verplicht hun nationaliteit spontaan aan te geven aan het reisagentschap en dienen informatie in te winnen bij het consulaat van het land van bestemming. Thomas Cook zal geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor het geval hieromtrent eender welk probleem zou kunnen ontstaan.

Minderjarigen moeten in het bezit zijn van hun eigen bewijs van identiteit, met foto. Voor aanvragen van identiteitsbewijzen van minderjarigen, hanteren de gemeentes de elektronische "kids ID". Dit is tegen betaling en de aanvraagperiode bedraagt drie à vier weken. Het is dus belangrijk dat de reiziger de kids ID voor kinderen tijdig aanvraagt bij de gemeente. Het identificatiekaartje dat bij de

geboorte wordt afgeleverd, is niet geldig voor reizen naar het buitenland. Minderjarigen kunnen niet worden opgenomen in de reispas van hun ouders en moeten over een eigen reispas beschikken. Thomas Cook benadrukt dat de reizigers de verplichting hebben zich grondig te informeren m.b.t. de specifieke toepasselijke regelgeving omtrent minderjarigen. Indien een reiziger bij de afreis niet de nodige documenten kan voorleggen, zal hij de daaruit voortvloeiende kosten niet op Thomas Cook kunnen verhalen.

Voor huwelijksreizen met extra hotelkortingen dient de reiziger een officieel attest van huwelijk, afgeleverd door een officiële instantie, over te maken aan de receptie van het hotel bij aankomst. Tenzij anders vermeld bij de hotelbeschrijving in de brochure, worden huwelijkskortingen enkel toegestaan indien de reis plaatsvindt binnen de zes maanden na de huwelijksdatum.

2. Verplichtingen m.b.t. mededeling van informatie

Op het ogenblik van de reservering, heeft de reiziger de verplichting om elk element dat op één of andere manier het goede verloop van de reis in het gedrang zou kunnen brengen (nationaliteit, gezondheid, eetgewoontes...), te melden aan het reisagentschap. Indien bepaalde dergelijke elementen zich zouden voordoen na reservering, heeft de reiziger de verplichting deze onmiddellijk te melden. Alle kosten die verbonden zijn aan de gevolgen van de niet-naleving van deze verplichting, vallen ten laste van de reiziger, onverminderd het recht van Thomas Cook om de door haar geleden schade terug te vorderen.

Indien de reiziger een speciale voorkeur heeft (bijvoorbeeld naast elkaar gelegen kamers, een bepaald kamernummer, een specifieke ligging) zullen wij deze overmaken aan de betrokken dienstverlener. Er kan echter geen garantie worden gegeven m.b.t. de realisatie van de speciale voorkeur.

4) Art. 5: De Prijs

1. Prijsbepaling

De overeengekomen prijs is vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, onder voorbehoud van een kennelijke materiële vergissing en de hieronder vermelde mogelijkheid tot prijsherziening. In geval van een kennelijke materiële vergissing kan de prijs na de boeking en/of de bevestiging worden gecorrigeerd. In dergelijke gevallen heeft de reiziger de mogelijkheid om de boeking kosteloos te annuleren.

De prijs die bij de berekening door uw reisagentschap of via onze website wordt doorgegeven, geldt enkel indien er op dat ogenblik effectief wordt gereserveerd. Het reisprogramma, de prijzen en de "special offers" gelden tot uitputting van de capaciteiten. Het tijdstip van uitputting gebeurt onafhankelijk van onze wil, maar wij blijven steeds ter beschikking om u een alternatief aan te bieden.

2. Inbegrepen in uw boeking

In de prijs van uw boeking zijn volgende elementen inbegrepen:

- het verblijf in de door u gekozen accommodatie, alsook de eventueel geboekte maaltijden;
- BTW voor de EU-landen;
- uw bijdrage in de verplichte verzekerings- en veiligheidstoelagen;
- uw basis annuleringsgarantie van Thomas Cook.

3. Niet inbegrepen

De volgende elementen zijn niet in de prijs inbegrepen (niet limitatief): kosten voor reispas, visum, inenting of andere formaliteiten, annuleringsverzekeringen en andere aanvullende verzekeringen, het Fuel Protection Program, bijkomende kosten voor speciaal hulpbetoon, niet-inbegrepen dranken,

facultatieve uitstappen, niet-verplichte fooien, persoonlijke uitgaven, vervoer heen en terug, de eventuele dossierkosten die door de reisagent apart kunnen worden aangerekend.

Gelet o.a. op plaatselijke reglementering en gebruiken, zijn bepaalde kosten ter plaatse te betalen (vermeld in de hoteltekst). Meestal is ter plaatse ook een lokale toeristenbelasting verschuldigd aan de plaatselijke overheid die eveneens het bedrag ervan begroot, en dat soms na de publicatie nog kleine wijzigingen ondergaat.

Meestal betaalt de reiziger bij aankomst voor verhueringen ter plaatse een waarborgsom. Deze wordt op het einde van het verblijf terugbetaald, na controle en na aftrek van eventuele verschuldigde kosten of kosten voor beschadiging. Soms wordt de waarborg pas na afreis teruggestort, omdat de controle niet meteen kan gebeuren. Indien de reiziger zelf schoonmaakt, behoudt de verhuurder het recht geld af te houden van de waarborgsom indien de schoonmaak niet aan zijn voorwaarden voldoet. Thomas Cook is niet verantwoordelijk voor de heffing en/of terugbetaling van de waarborgsommen. Het kan bovendien voorkomen dat de verhuurder de waarborgsom verhoogt of alsnog besluit die in te voeren zonder dat dit in de publicatie werd vermeld.

4. Prijsherziening

Conform de artikelen 19 t.e.m. 23 van de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017 kan de prijs van de boeking worden herzien. Eventuele wijzigingen kunnen zowel tot een verhoging als tot een verlaging van de prijs aanleiding geven.

4.1. Belastingen

De prijzen in deze brochure zijn berekend op basis van alle belastingen en vergoedingen geheven door derden die gekend waren op datum van 1/06/2018. Alle belastingen en vergoedingen geheven door derden die na deze datum zouden worden ingevoerd of gewijzigd, zullen netto worden aangerekend, tenzij deze ter plaatse dienen te worden betaald (bv. ter plaatse te betalen toeristenbelasting).

4.2. Brandstof lijnvluchten

Vlieguren met lijnvluchten kunnen eveneens aanleiding geven tot een prijsherziening omwille wijzigingen aan de prijzen van brandstof en taksen/heffingen die de luchtvaartmaatschappijen aanrekenen. Dergelijke wijzigingen voor lijnvluchten die zich voordoen na de afsluiting van de overeenkomst, zullen netto aan de reiziger worden aangerekend.

5) Art. 6: Betaling van de reissom

1. Boeken op meer dan 42 dagen vóór afreis

Bij de boeking betaalt de reiziger een voorschot van 40 % van de totale reissom, met een minimum van € 89. Dat minimum mag het totale bedrag van de reissom niet overschrijden. Eventuele administratiekosten en verzekeringen moeten volledig bij de boeking worden betaald.

Het saldo dient uiterlijk 42 dagen vóór afreis te worden betaald.

Indien de reiziger met een kredietkaart betaalt, dient de totale reissom onmiddellijk te worden voldaan.

2. Boeken op minder dan 42 dagen vóór afreis

Indien de reiziger minder dan 42 dagen vóór afreis boekt, dient de gehele reissom (inclusief eventuele administratiekosten en verzekeringen) onmiddellijk te worden betaald.

3. Laattijdige betaling

Elke laattijdige betaling geeft Thomas Cook, van rechtswege en zonder ingebrekestelling, recht op:

- een conventionele intrest van 12 % per jaar op het nog verschuldigd bedrag vanaf de vervaldatum;
- een forfaitaire administratiekost van 10 % van de totale reissom, met een minimum van € 75,00.

In geval van wanbetaling heeft Thomas Cook het recht om de reis zonder voorafgaande ingebrekestelling te annuleren en annuleringskosten (zoals bepaald in artikel 11) aan te rekenen, onverminderd haar recht om voormelde intresten en administratiekosten te vorderen. Eventuele door de reiziger betaalde voorschotten zullen hierbij worden verrekend. De reiziger aanvaardt deze mogelijkheid tot annulering en erkent dat hij geen enkele vordering lastens Thomas Cook kan instellen ten gevolge van een dergelijke annulering. Indien Thomas Cook een aanmaning uitstuurt wegens wanbetaling van de reiziger, kan hiervoor een bijkomende administratiekosten van € 15,00 worden aangerekend.

Het niet (tijdig) betalen van de volledige reissom wordt steeds van rechtswege beschouwd als een verbreking door de reiziger in de zin van artikel 11a. Hierbij zal de verbrekingsvergoeding zoals in geval van een no-show van toepassing zijn en dit zonder toepassing van de verminderde verbrekingsvergoeding of wijzigingskost zoals hierna in artikel 11b.

6) Art. 7: Overdraagbaarheid van de boeking

De vergoeding in geval van overdracht van de boeking wordt bepaald overeenkomstig artikel 8 (Andere wijziging door de reiziger). Voor lijnvluchten zijn de specifieke kosten van de luchtvaartmaatschappij van toepassing.

Voor meer info: contacteer uw reisagent.

7) Art. 8: Andere wijzigingen door de reiziger

1. Wijzigingen voor afreis

Wijzigingen aan een boeking zijn mogelijk mits betaling van wijzigingskosten en de eventuele prijsaanpassing. Wijzigingen kunnen tot gevolg hebben dat bepaalde kortingen komen te vervallen indien niet meer aan de voorwaarden wordt voldaan. De wijzigingskosten zijn afhankelijk van de geboekte dienst(en) en van het tijdstip van de wijziging. Deze zijn ook van toepassing indien de wijziging te wijten is aan toeval of overmacht. Procentuele wijzigingskosten worden berekend op basis van de totale reissom (exclusief extra's, Fuel Protection Program en verzekeringspremies).

a) kleine wijziging

Voor een kleine wijziging worden volgende kosten aangerekend: € 7,50 per persoon.

Onder kleine wijziging wordt verstaan:

- wijziging van de naam (behalve voor lijnvluchten en treintickets aan voordeeltarief), leeftijd, taal van de reisdocumenten, kamertype, verblijfsformule en geboekt regime;
- verhoging van de bezetting van een geboekt kamer- of verhuringstype binnen de maximaal toegestane bezetting;
- verlaging van de bezetting van een geboekt verhuringstype zonder dat de prijs hiervan wijzigt;
- het bijboeken van een extra dienst zoals bijvoorbeeld een babybed, garage, televisietoestel, huisdier, linnen ...;
- het toevoegen van speciale wensen zoals bijvoorbeeld naast elkaar gelegen kamers, een bepaald kamernummer, een specifieke ligging ...

b) belangrijke wijziging

Bij wijziging van de verblijfsaccommodatie (hotel of verhuring), het verhuringstype, de vertrekdatum en/of terugkeerdatum, alsook in geval van wijziging van de naam bij lijnvluchten of bij treinticket aan voordeeltarief, gelden de normale annuleringsvoorwaarden (zie artikel 11 Opzegging door de reiziger).

2. Wijzigingen tijdens de reis

Wijzigingen van de terugreisdatum ter plaatse zijn in principe niet meer mogelijk. De reiziger die toch zijn reis wijzigt of vroegtijdig onderbreekt, heeft geen recht op terugbetaling van de niet-genoten diensten. Alle extra kosten (o.m. transport, administratie, enz.) zijn ten laste van de reiziger.

8) Art. 9: Wijziging door de organisator voor de afreis

Thomas Cook behoudt zich het recht voor om de bepalingen van de overeenkomst te wijzigen conform de bepalingen van de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017.

9) Art. 10: Opzegging door de organisator voor afreis

Onverminderd een eventueel minimum aantal deelnemers voor de reis in kwestie, geldt voor chartervluchten steeds een minimumbezetting van 50 %. Indien deze minimumbezetting niet wordt behaald, kan de boeking worden geannuleerd.

10) Art. 11a: Opzegging door de reiziger

Verbrekingen moeten steeds schriftelijk en aangetekend gebeuren of persoonlijk door de reiziger op wiens naam de boeking staat in het reiskantoor waar hij een annuleringsbon dient te ondertekenen.

De verbrekingsvergoeding is afhankelijk van de geboekte dienst(en) en van het tijdstip van de annulering. Procentuele verbrekingsvergoedingen worden berekend op basis van de totale reissom (exclusief extra's, Fuel Protection Program en verzekeringspremies).

De gestandaardiseerde verbrekingsvergoeding is als volgt bepaald:

a) verblijf in hotel of verhuring

- tot en met 43 dagen voor de dag van aankomst : 15% van de reissom per persoon;
- vanaf 42 tot en met 29 dagen voor de dag van aankomst: 35% van de reissom per persoon;
- vanaf 28 tot en met 22 dagen voor de dag van aankomst: 40% van de reissom per persoon;
- vanaf 21 tot en met 15 dagen voor de dag van aankomst: 50% van de reissom per persoon;
- vanaf 14 tot en met 6 dagen voor de dag van aankomst: 75% van de reissom per persoon;
- vanaf 5 tot en met 1 dag voor de dag van aankomst: 90% van de reissom per persoon;
- Op de dag van aankomst of in geval van niet aankomen in het hotel op de voorziene dag: 100% van de reissom per persoon.

Opmerking: indien de hotelier of verhuurder hogere kosten aanrekent dan beschreven, dan zullen deze hogere kosten in rekening worden gebracht.

b) vervoer: vliegtuig

De kosten aangerekend door de vervoersmaatschappijen worden steeds in rekening gebracht. Deze kosten kunnen variëren van de administratiekosten tot de volledige prijs van het ticket, verhoogd met € 15 per persoon voor zover de totale kosten de prijs van het ticket niet overschrijden. Tickets die reeds uitgeschreven zijn, brengen steeds 100% kosten met zich mee.

c) vervoer: autocar

- vanaf de inschrijving tot en met 43 dagen voor afreis : 10% van de reissom;
- vanaf 42 dagen tot en met 22 dagen voor afreis : 25% van de reissom;
- vanaf 21 dagen tot en met 8 dagen voor afreis : 50% van de reissom;
- vanaf 7 dagen tot en met 1 dag voor afreis : 80% van de reissom;
- in geval van het niet aanwezig zijn bij vertrek: 100% van de reissom per persoon.

d) vervoer: trein

- vanaf de inschrijving tot en met 31 dagen voor de dag van afreis: € 15 per persoon;
- vanaf 30 dagen voor de dag van afreis of in geval van het niet aanwezig zijn bij vertrek: 100% van de reissom;
- in geval van voordeeltarief: steeds de volledige prijs van het ticket.

e) extra's

- voor de annulering van extra's (ook indien deel uitmakend van een pakket) worden steeds de kosten aangerekend van de desbetreffende leveranciers;
- extra's waarvoor de klant een origineel ticket ontvangt: voor de annulering minder dan 28 dagen voor afreis zijn de kosten steeds 100%;
- extra's waarvoor de klant een voucher ontvangt: voor de annulering bedragen de kosten 50% bij annulering tussen 15 en 8 dagen voor afreis en 100% bij annulering minder dan 8 dagen voor afreis.

f) annuleringsverzekering: de premie wordt steeds 100% in rekening gebracht.

g) dossierkost: steeds 100% in rekening gebracht

Art. 11b: Verminderde verbrekingsvergoeding en wijzigingskost

De verminderde verbrekingsvergoeding en wijzigingskost zoals beschreven in dit artikel is enkel van toepassing op reizen uit de brochures Autovakanties en Citytrips.

Indien u de reisovereenkomst moet verbreken voor de eigenlijke aanvang van de reis, dit is de aanvang van de heenreis, en u op basis van onderstaande bepalingen recht heeft op een vermindering van de verbrekingsvergoeding ontvangt u een (gedeeltelijke) terugbetaling van de in artikel 11a vermelde verbrekingsvergoeding, mits aftrek van het hierna vermelde Schadebeding en de dossierkosten van de boeking.

Indien u de reisovereenkomst voor de eigenlijke aanvang van de reis, dit is de aanvang van de heenreis, moet wijzigen en u op basis van onderstaande bepalingen recht heeft op een vermindering van de wijzigingskosten ontvangt u een (gedeeltelijke) terugbetaling van de in artikel 11a vermelde wijzigingskosten (bijvoorbeeld: extra hotelkosten voor een éénpersoonskamer), beperkt tot de vergoeding in geval van verbreking en mits aftrek van het hierna vermelde schadebeding en de dossierkosten van de boeking.

In alle gevallen bedraagt het schadebeding voor de inschrijver/reiziger €25 per persoon voor reizen zonder transport; €50 per boeking voor verhuringen en € 50 per persoon voor reizen met vervoer geboekt via Thomas Cook.

De vermindering van de verbrekingsvergoeding of van de wijzigingskost bedraagt steeds maximaal € 625 per persoon. Voor verhuringen bedraagt de vermindering maximaal € 625 per verhuring. Dossierkosten worden nooit terugbetaald.

Het recht op een vermindering van de verbrekingsvergoeding of van de wijzigingskost treedt in voege vanaf de reservatie van de reis, en eindigt op de vertrekdatum van de gereserveerde reis.

Enkel in de volgende gevallen is er een recht op vermindering van de verbrekingsvergoeding of van de wijzigingskost:

a) ziekte, ongeval, zwangerschapscomplicaties of overlijden van:

- jezelf;
- je wettelijke of feitelijke echtgeno(o)t(e);
- één van je bloed- of aanverwanten tot in de tweede graad;
- een persoon die met jou op dezelfde verblijfplaats samenwoont en die onder je hoede staat of te jouwer laste valt;
- de persoon die tijdens je reis je beroepsactiviteiten overneemt, indien dit slechts 1 persoon betreft;

b) je zwangerschap op zich en dit indien de reis voorzien was tijdens de laatste 3 maanden van de zwangerschap en indien het contract voor het begin van de zwangerschap werd onderschreven;

c) jij of een persoon die gewoonlijk met jou in gezinsverband samenleeft wordt ontslagen als werknemer;

d) je sluit een arbeidscontract af voor een duur van tenminste 3 maanden op voorwaarde dat je als werkzoekende was ingeschreven bij de V.D.A.B. of een andere bevoegde overheid;

e) belangrijke stoffelijke schade welke je treft in je onroerende goederen of bedrijfsruimten - of deze van je reisgezel, voor zover je dan alleen moet reizen – ten gevolge brand of natuurverschijnselen, overkomen binnen de dertig dagen die de vertrekdatum voorafgaan;

f) een reisgezel verbreekt op basis van één van de voornoemde redenen zodat je alleen of met slechts 1 reisgezel moet reizen.

In afwijking van het voorgaande komt Thomas Cook niet tussen en zijn de hogervermelde verbrekingsvergoedingen en wijzigingskosten wel volledig verschuldigd bij:

- a) aardbevingen, vulkanische uitbarstingen, oorlogsgebeurtenissen, terrorisme, vijandelijkheden, represailles, mishandelingen door de leden van een al dan niet erkende overheidsinstelling, oproer,stakingen, aanslagen, burgerlijke, militaire of politieke onlusten, alle schadelijke gevolgen veroorzaakt door oorlogstuigen, alsook de gevolgen van radioactieve stralen.
- b) overmatig gebruik van alcohol (dronkenschap, alcoholisme), geneesmiddelen, drugs, verdovende of stimulerende middelen.
- c) ongevallen of stoornissen ontstaan bij het gebruik van onderzee- en luchtvervoermiddelen, behalve multi-motorvliegtuigen en helikopters, goedgekeurd door de overheid van een openbare luchtvervoerdienst.
- d) ongevallen voortvloeiend uit deelname, hetzij beroepshalve hetzij uit hoofde van een bezoldigd contract aan om het even welke sport of competitie en de eraan voorafgaande trainingen.
- e) ongevallen of stoornissen ten gevolge van de deelname aan koersen, snelheidspogingen en wedstrijden.
- f) psychische, psychosomatische ziekten of zenuwstoornissen.
- g) opzettelijke handelingen.
- h) je insolventie.
- i) personen die lijden aan een ziekte die reeds bestond en/of waar van de symptomen zich voordeden voor de inschrijvingsdatum van het reiscontract.
- j) personen die lijden aan letsels ten gevolge een ongeval of een ziekte waarvan de oorzaken of de symptomen zich voordeden voor de inschrijvingsdatum van het reiscontract
- k) de uitsluitingen vermeld in artikel i en j zijn niet alleen voor jou van toepassing maar eveneens voor de personen waarvan de medische toestand de oorzaak is van de aanvraag tot tussenkomst.
- l) de normale bevalling en de ingrepen die verband houden met het normale verloop van een zwangerschap.
- m) ontslag om dringende redenen.
- n) epidemieën en quarantaine.
- o) Het niet (tijdig) betalen van de volledige reissom.

Om aanspraak te kunnen maken op een vermindering van de verbrekingsvergoeding of van de wijzigingskost dient u de volgende stappen te ondernemen:

- a) de ziekte, of het letsel ingeval van ongeval, medisch laten objectiveren voor verbreking.
- b) Mondial Service Belgium, hierna afgekort tot MSB, schriftelijk verwittigen of je persoonlijk als inschrijver/aanmelder bij je reisagent aandienen om de verbreking te ondertekenen en dit onmiddellijk nadat je kennis hebt van een voorval dat je vertrek zou kunnen verhinderen, zodat de gevolgen van de verbreking beperkt blijven.
- c) je moet binnen de 7 dagen, na kennisgeving van de verbreking, de uitvoeringsagent van Thomas Cook, met name MSB, schriftelijk verwittigen. De vermindering van de verbrekingsvergoeding of van de wijzigingskost worden rechtstreeks tussen de reiziger en de uitvoeringsagent afgehandeld.

MSB is door Thomas Cook aangesteld voor het beheer van de dienst verminderde verbrekingsvergoeding of wijzigingskost alsook het beheer van eventuele betwistingen die hieruit zouden voortvloeien.

De contactgegevens van MSB zijn: Mondial Service Belgium N.V., dep. TCC, Zwaluwenstraat 2 te 1000 Brussel. Deze uitvoeringsagent van Thomas Cook is uw aanspreekpunt voor de afhandeling van de bovenvermelde vermindering van de verbrekingsvergoeding of wijzigingskosten alsook elke klacht of betwisting hieromtrent. Elke kennisgeving hieromtrent dient verplicht te geschieden op voormeld adres.

d) je moet zonder verwijl, en in elk geval binnen de 30 dagen, aan MSB de uitvoeringsagent alle nuttige inlichtingen en medische gegevens verstrekken en op de vragen antwoorden die je worden gesteld teneinde de omstandigheden en de omvang van de schade te kunnen vaststellen.

e) je moet alle redelijke maatregelen nemen om de gevolgen van het schadegeval te voorkomen en te beperken.

f) elke opzettelijke verzwijging of opzettelijke onjuiste mededeling inzake de omstandigheden of gevolgen van het schadegeval, geeft aanleiding tot het verlies van alle rechten op vermindering.

g) indien je één der voormelde verplichtingen niet nakomt en er daardoor een nadeel ontstaat voor Thomas Cook, kan deze laatste de vermindering van de verbrekingsvergoeding of van de wijzigingskost weigeren ten belopen van het door haar geleden nadeel. Thomas Cook zal, middels MSB de vermindering van de vergoeding steeds volledig weigeren indien je bovenvermelde verplichtingen met bedrieglijk opzet niet bent nagekomen.

11) Art. 14: Aansprakelijkheid van de reisorganisator en de doorverkoper

Sommige excursies, sportactiviteiten, toeristische manifestaties, enz. kunnen ter plaatse worden geboekt bij ondernemingen die niet aan Thomas Cook verbonden zijn. Dergelijke activiteiten die niet behoren tot het oorspronkelijke reispakket, vallen buiten de verantwoordelijkheid van Thomas Cook. Klachten m.b.t. deze activiteiten dienen ter plaatse te worden geformuleerd. Thomas Cook kan in geen enkel geval aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade of hinder veroorzaakt door de daden van derden.

In de gevallen bedoeld in artikel 51, §3 van de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017 wordt de aansprakelijkheid van Thomas Cook beperkt tot driemaal de totale reissom.

Sommige van de activiteiten waaraan je tijdens je vakantie wenst deel te nemen, kunnen in zeker mate een persoonlijk risico inhouden. De natuur kan soms onvoorspelbaar zijn. Denk er dus aan dat veel attracties (bv. waterglijbanen) of activiteiten (bv. watersporten, sleeën, rodelen of sneeuwscooter) risico's op lichamelijke letsels inhouden. Bij het uitoefenen van dergelijke activiteiten aanvaard je de aansprakelijkheid voor deze risico's en de verantwoordelijkheid voor je eigen daden. Aangezien wij of onze leveranciers je als onderdeel van de reservatie instructies en waarschuwingen meegeven alsook de na te leven veiligheidsinformatie en tips die deze risico's kunnen inperken, gaan we er bij je boeking van uit dat je de mogelijke risico's beseft en aanvaardt. Indien jij of een reisgenoot zich tijdens het verblijf onwennig of onvoldoende voorbereid voelt om deel te nemen aan een activiteit of ermee door te gaan, moet je dit onmiddellijk meedelen aan een instructeur. Je bent niet verplicht om deel te nemen aan activiteiten die behoren tot je geboekte vakantie of om deze activiteiten te voltooien. Sluit een reisverzekering af die je geplande activiteiten dekt.

12) Voorwaarden TEVREDENHEIDSBELOFTE

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle 'eigen vervoer reizen' uitgevoerd door Thomas Cook International AG (TCI) handelend in België onder de naam Thomas Cook (hierna: "Thomas Cook") met een minimum verblijfsduur van 5 nachten en te herkennen aan het "24H" logo;



2. De tevredenheidsbelofte houdt in dat de accommodatie moet voldoen aan:

- a. de schriftelijke beschrijving die op het moment van jouw boeking in de brochure of op de website van Thomas Cook.be staat; en
- b. elke update/wijziging m.b.t. de brochure- of websitebeschrijving die je voor je vertrek van jouw reisorganisator of doorverkoper ontvangt.

3. De tevredenheidsbelofte is niet van toepassing in geval van overmacht, zijnde een omstandigheid buiten de controle van jouw reisorganisator, dan wel doorverkoper, of van het hotel, zoals bijvoorbeeld (niet limitatief) weersomstandigheden, oproer, stakingen, terreur, enz. maar in deze gevallen blijven uiteraard jouw rechten onder de Belgische wetgeving van kracht.

4. Indien de accommodatie niet met de beschrijving (zoals vermeld onder punt 2) zou overeenstemmen, dien je dit binnen de 24 uur na aankomst in het hotel te melden aan Connected Service.

5. Indien we je een alternatieve accommodatie aanbieden, zal dit steeds van gelijke aard en in dezelfde regio zijn als het initiële verblijf dat je geboekt hebt.

6. De tevredenheidsbelofte is volledig vervuld indien we, ofwel het probleem binnen de 24 uur na jouw melding ter plaatse hebben opgelost, of indien je binnen deze termijn een alternatief of gelijkwaardig verblijf verkregen hebt.

7. Indien we jouw probleem niet binnen 24 uur kunnen oplossen, of indien we jou geen alternatieve of gelijkwaardige accommodatie kunnen aanbieden, én je hebt ervoor gekozen om na overleg met onze Connected Service medewerkers onmiddellijk de accommodatie te verlaten, zullen we jou de kostprijs van je accommodatie terugbetalen.

8. Indien het probleem (dat door jou gemeld werd) betrekking heeft op alle medereizigers van jouw boeking en dit probleem niet kan worden opgelost, dan zal de terugbetaling of korting gegeven worden aan de hoofdboeker. Indien niet alle medereizigers van dezelfde boeking door het probleem getroffen zijn, dan zal de terugbetaling of korting pro rata berekend worden op basis van de prijs van de vakantie van ieder van de medereizigers (individueel) en uitgegeven worden aan de persoon die zich als hoofdboeker heeft aangemeld (zelfs als deze laatste persoon zelf niet door de tekortkoming werd geaffecteerd).

9. Wanneer we jou de kostprijs van de accommodatie terugbetalen (conform punt 8) regelen we de terugbetaling in ieder geval binnen 28 dagen na thuiskomst van de hoofdboeker.

10. Indien je kiest voor de optie van een korting op een volgende Thomas Cook vakantie aangeboden op de Belgische markt door middel van een waardebon (conform punt 8), dan zal het bedrag van de waardebon gelijk zijn aan 25% van de kostprijs per persoon voor elke persoon die door het probleem getroffen is. Indien mogelijk zal de waardebon worden uitgegeven per email via het e-mailadres dat is verstrekt door de hoofdboeker terwijl je nog in het verblijf bent, maar in ieder geval niet later dan 28 dagen na jouw thuiskomst. De hoofdboeker dient zijn/haar e-mailadres voor dit doeleinde mee te delen, bij ontbreken van dit e-mailadres is het niet mogelijk om een waardebon te verstrekken.

11. De voucher is geldig 12 maanden vanaf de dag van uitgifte, is niet overdraagbaar en kan niet uitgewisseld worden in cash. De voucher kan gebruikt worden als betaalmiddel voor een reis uit een brochure van Thomas Cook aangeboden op de Belgische markt of geboekt op de website Thomas Cook.be . De voucher is verder onderworpen aan de voorwaarden die erop vermeld staan.

12. De tevredenheidsbelofte heeft enkel betrekking op de accommodatie en is niet van toepassing op bijgeboekt vervoer zoals vlucht, trein- of busreis.

13. Deze belofte doet geen afbreuk aan uw rechten onder de toepasselijke Belgische wetgeving.

14. Deze belofte is gemaakt door Thomas Cook.

13) Art. 17: Klachtenregeling

De reiziger dient elke tekortkoming zonder onnodige vertraging ter plaatse te melden aan de dienstverlener (bv. hotelier) en aan de vertegenwoordiger van Thomas Cook die dit in een geëigend formulier zal opnemen.

Indien de tekortkoming niet spoedig zou worden opgelost, kan tijdens de reis ook contact worden opgenomen met het Thomas Cook Servicenummer (zoals vermeld in de reisdocumenten), waar 24 uren per dag en 7 dagen op 7, een professionele medewerker klaarstaat om de reiziger op efficiënte wijze te helpen.

Mocht de tekortkoming tijdens de reis niet naar wens worden opgelost, kan de reiziger nadien via het online formulier een klacht formuleren.

Een tijdige melding van een tekortkoming zal in elk geval de genotsderiving beperken, terwijl een laattijdige melding een invloed zal hebben op de grootte van een eventuele vergoeding.

14) Varia

1. Mededeling in het kader van Verordening EG nr. 2027/97

Aansprakelijkheid van luchtvaartmaatschappijen voor passagiers en hun bagage

Deze informatieve kennisgeving geeft een samenvatting van de aansprakelijkheidsregels die luchtvaartmaatschappijen van de Gemeenschap overeenkomstig de EG-wetgeving en het Verdrag van Montreal toepassen.

Schadeloosstelling bij overlijden of letsel

De aansprakelijkheid voor overlijden of letsel van passagiers is niet door financiële limieten beperkt. Voor schade tot 113100 bijzondere trekkingsrechten kan de luchtvaartmaatschappij vorderingen tot schadeloosstelling niet betwisten. Boven dat bedrag kan ze zich tegen een vordering verzetten als ze het bewijs kan leveren dat ze niet nalatig is geweest of anderszins in gebreke is gebleven.

Voorschotten

Als een passagier gewond raakt of om het leven komt, moet de luchtvaartmaatschappij binnen 15 dagen nadat de schadevergoedingsgerechtigde geïdentificeerd is, een voorschot uitbetalen om aan de onmiddellijke economische behoeften tegemoet te komen. In geval van overlijden kan het voorschot niet minder dan 16000 bijzondere trekkingsrechten bedragen.

Vertraging van passagiers

In geval van vertraging van passagiers is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk voor schade die ontstaat, tenzij zij alle redelijke maatregelen getroffen heeft om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid verkeerde om dergelijke maatregelen te treffen. De aansprakelijkheid voor vertraging van passagiers is beperkt tot 4694 bijzondere trekkingsrechten.

Vertraging van bagage

In geval van vertraging van bagage is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk voor schade die ontstaat, tenzij zij alle redelijke maatregelen getroffen heeft om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid verkeerde om dergelijke maatregelen te treffen. De aansprakelijkheid voor vertraging van bagage is beperkt tot 1131 bijzondere trekkingsrechten.

Vernietiging, verlies of beschadiging van bagage

De luchtvaartmaatschappij is aansprakelijk voor vernietiging, verlies of beschadiging van bagage tot een maximum van 1131 bijzondere trekkingsrechten. Wanneer het aangegeven bagage betreft, is de maatschappij ook aansprakelijk indien zij niet in gebreke is gebleven, tenzij de bagage al beschadigd was. Wanneer het niet-aangegeven bagage betreft, is de luchtvaartmaatschappij slechts aansprakelijk als zij in gebreke is gebleven.

Hogere limieten voor bagage

Er kan een hogere aansprakelijkheidslimiet gelden indien de passagier voordat hij aan boord is gegaan, een speciale verklaring heeft afgelegd en een aanvullende vergoeding heeft betaald.

Klachten over bagage

Als de bagage beschadigd, vertraagd, vermist of vernietigd is, moet de passagier zo spoedig mogelijk bij de luchtvaartmaatschappij een schriftelijke klacht indienen. In geval van beschadiging van aangegeven bagage moet de passagier binnen zeven dagen een schriftelijke klacht indienen en in geval van vertraging van aangegeven bagage binnen 21 dagen na de datum waarop de bagage tot zijn beschikking is gesteld.

Aansprakelijkheid van de contractuele vervoerder en die van de feitelijke vervoerder

Als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht verzorgt niet dezelfde is als de maatschappij waarmee het vervoerscontract is gesloten, heeft de passagier het recht een klacht of een vordering tot schadeloosstelling aan elk van beide maatschappijen te richten. Indien de naam of code van een luchtvaartmaatschappij op het ticket staat, is die maatschappij de vervoerder waarmee het vervoerscontract is gesloten.

Termijn voor gerechtelijke procedure

Een gerechtelijke procedure tot het verkrijgen van schadeloosstelling moet worden aangevraagd binnen twee jaar na het tijdstip van aankomst van het vliegtuig of het tijdstip waarop het vliegtuig had moeten aankomen.

Grondslag voor de kennisgeving

Grondslag voor deze regels is het Verdrag van Montreal van 28 mei 1999, dat in de Gemeenschap wordt uitgevoerd door Verordening (EG) nr. 2027/97 (gewijzigd bij Verordening (EG) nr. 889/2002) en de nationale wetgeving van de lidstaten.

2. Mededeling in het kader van Verordening EG nr. 261/2004

a) De reiziger / passagier dient zich minstens twee uur (drie uur voor exotische vakanties) voorafgaand aan de geplande vertrektijd van de vlucht aan de incheckbalie van de betrokken luchthaven te melden.

b) Indien de reiziger / passagier niet tot zijn vlucht wordt toegelaten, of indien deze is geannuleerd of voor minstens twee uur is vertraagd, kan hij bij de incheckbalie of bij de boarding gate om de tekst vragen waarin zijn rechten vermeld staan, met name met betrekking tot compensatie en bijstand.

3. Mededeling in het kader van Verordening EG nr. 2111/2005

a) De reiziger / passagier wordt hierbij gewezen op het bestaan van een communautaire lijst bevattende luchtvaartmaatschappijen die een exploitatieverbod hebben opgelegd gekregen. Deze lijst kan worden geraadpleegd op de volgende website: <http://ec.europa.eu/transport/air-ban>.

b) De reiziger / passagier wordt er hierbij tevens op gewezen dat Thomas Cook, als touroperator, gehouden is hem in te lichten over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij. In principe dient dit te gebeuren op het ogenblik van reservatie.

Evenwel volstaat het, indien de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij op het moment van de reservatie niet is gekend, dat de touroperator de reiziger / passagier in kennis stelt van de naam van de maatschappij(en) die waarschijnlijk als exploiterende luchtvaartmaatschappij zullen optreden.

Gelet op het bovenstaande stelt Thomas Cook, gezien zij als touroperator de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij op het moment van de reservatie niet kent, de reiziger / passagier hierbij in kennis dat voor de uitvoering van zijn vlucht waarschijnlijk één van de volgende exploiterende luchtvaartmaatschappijen zal optreden: Brussels Airlines, Iberia, JetairFly, Lufthansa,

Transavia, British Airways, KLM, Swissair, Austrian Airlines, Eurowings, Ryanair, Air France en Air Europa.

De reiziger / passagier zal dan van de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij worden ingelicht van zodra deze bekend is. Ook indien zich een verandering zou voordoen in de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij(en) zullen de nodige maatregelen worden genomen opdat de reiziger / passagier zo spoedig mogelijk van de verandering in kennis zou worden gesteld.

15) Insolventie van de doorverkoper

De reiziger heeft er kennis van dat, in geval van insolventie van zijn reisagent, hij beroep zal kunnen doen op de verzekering financieel onvermogen van zijn reisagent. Dit impliceert dat de kosten van repatriëring of terugbetaling van de reeds betaalde voorschotten, in geval van insolventie van zijn reisagent, door de reiziger zullen geclaimd worden van de verzekeraar van zijn reisagent. De reiziger verbindt er zich toe alle nodige stappen te ondernemen, zodra de insolventie van zijn reisagent hem ter kennis is gekomen. Indien de reiziger een andere reis wenst te boeken bij Thomas Cook zal deze laatste alle redelijke inspanningen doen teneinde de boeking van een gelijkaardige reis aan dezelfde voorwaarden mogelijk te maken zodra de reiziger het bewijs voorlegt dat hij het nodige gedaan heeft en in functie van de mogelijkheden voorhanden.

16) Garantiefonds Reizen ®

Thomas Cook maakt deel uit van de internationale reisorganisatie Thomas Cook. Uw vakantiebudget is bij ons in veilige handen. Verder is Thomas Cook lid van het Garantiefonds Reizen, Metrologielaan 8, 1130 BRUSSEL (fax: +32(0)2.240.68.08 - e-mail: mail@gfg.be). Deze verzekering loopt tot 31 december 2018 en wordt nadien verlengd bij dezelfde of bij een andere officieel erkende verzekeringsmaatschappij. Vraag de garanti voorwaarden bij uw reisagent. Daarin vindt u terug onder welke voorwaarden u, bij financieel onvermogen, terugbetaling kan vragen van de betaalde reissommen, of, wanneer de reis reeds een aanvang heeft genomen, de verderzetting van de reis of de repatriëring. Meer info vindt u ook op www.garantiefonds-reizen.be

Aanbod onder voorbehoud van bevestiging.

Privacy

Naargelang het type reis is TCRB nv (vliegvakanties en exotische vakanties, cruises, flight only) of TCI AG (autovakanties, citytrips, wintersport) verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens die u in het kader van deze overeenkomst verstrekt. Deze gegevens worden, al naargelang het geval, verwerkt met als doeleinden de uitvoering van de overeenkomst, het beantwoorden van contactopnames, het toesturen van reclame en direct marketing, het informeren over de initiatieven en activiteiten van de Groep waar TCI AG of TCRB NV deel van uitmaken, statistische analyses, het voorkomen en bestrijden van bedrog, of het voldoen aan wettelijke verplichtingen. Deze gegevens, met inbegrip van informatie dewelke u mogelijk heeft verstrekt over uw gezondheid en reisdocumenten, kunnen worden doorgegeven voor voormelde doeleinden aan Belgische of buitenlandse vennootschappen van de Groep en business partners, organisaties en overheidsinstanties waarmee de Groep samenwerkt, in geval van een wettelijke verplichting of van een verzoek van de politie, gerechtelijke autoriteiten of overheidsinstanties. Bepaalde dienstverleners kunnen buiten de Europese Unie gevestigd zijn. Door het ondertekenen van uw bestelbon/reisbevestiging, of middels het aanvinken van een aankruisvakje, geeft u hiertoe toestemming. U kan uw recht op toegang, verbetering, schrapping, overdracht of verzet tegen het gebruik van deze gegevens kosteloos uitoefenen door een schriftelijk, ondertekend en gedagtekend verzoek, samen met een recto-verso kopie van uw identiteitskaart, te richten aan TCRB nv, Marketing afdeling, Tramstraat 67 C, B- 9052 GENT, of per e-mail op privacy@thomascook.be. Indien het een elektronische identiteitskaart betreft, is ook een afdruk van de inhoud van de chip of een officieel attest van woonplaats vereist. U kan de uitgebreide Privacy Policy van voormelde vennootschappen terugvinden op www.thomascook.be of u kan deze opvragen bij uw vakantieadviseur of reisagent. Indien u vragen heeft in verband met de verwerking van uw persoonsgegevens kan u zich richten tot de Functionaris voor de gegevensbescherming van de Groep: Ella Belsham, p.a. Thomas Cook, Tramstraat 63-67, B-9052 Gent.