

Algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor reisdienstovereenkomsten en voor Gekoppelde Reisarrangementen

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 21/11/2017.

Artikel 2.A : Informatie aan de reiziger vooraleer een **reisdienst** overeenkomst 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 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 2.B1 Informatie aan de reiziger vooraleer een **gekoppeld reisarrangement** tot stand komt: Er is sprake van een gekoppeld reisarrangement indien ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie worden aangekocht, die echter geen pakketreis vormen en waarvoor afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met de verschillende reisdiensten verleners, waarbij een professioneel:

a) tijdens één bezoek aan of contactmoment met het eigen verkooppunt het apart selecteren en apart betalen van elke reisdienst door de reiziger faciliteert, of

b) op gerichte wijze de aankoop van ten minste één aanvullende reisdienst bij een andere professioneel faciliteert waarbij uiterlijk vierentwintig uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst een overeenkomst met die andere professioneel wordt gesloten.

Artikel 2.B2 Informatie aan de reiziger vooraleer een gekoppeld reisarrangement tot stand komt: De professioneel die een gekoppeld reisarrangement faciliteert, verstrekt de reiziger de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie en wijst hem op de volgende informatie:

1. Dat de reiziger geen pakketreis heeft afgesloten en elke dienstverlener aansprakelijk is voor de goede contractuele uitvoering van zijn eigen diensten;

2. Dat de reiziger aanspraak kan maken op bescherming bij insolventie.

Artikel 2.B3 : Gevolgen van de niet-naleving van de informatieverplichting:

Indien de professioneel die gekoppelde reisdiensten faciliteert geen correcte informatie heeft gegeven, zijn de rechten en de verplichtingen van een pakketreis van toepassing, behoudens voor prijswijzigingen en wijzigingen van de pakketreis.

Artikel 3: Informatie door de reiziger

3.1: De persoon die de reisdienstovereenkomst of het gekoppeld reisarrangement 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: Professionelen (organisator of doorverkoper als tussenpersoon) die afzonderlijke reisdiensten of gekoppelde reisarrangementen verkopen, stellen zekerheden voor de terugbetaling van alle bedragen die zij ontvangen van reizigers, voor zover een reisdienst, die deel uitmaakt van een gekoppeld reisarrangement ten gevolge van hun insolventie, niet wordt verleend.

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

Artikel 5: Aansprakelijkheid voor boekingsfouten
5.1 : De professioneel is aansprakelijk voor elke fout:

- die door technische gebreken in het boekingssysteem die aan hem te wijten is; - die hij tijdens het boekingsproces maakt, indien hij heeft aanvaard de boeking van reisdiensten te regelen.

5.2: Een professioneel is niet aansprakelijk voor boekingsfouten die aan de reiziger te wijten zijn of die door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden worden veroorzaakt.

Artikel 6: Klachtenregeling

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

Artikel 7: Verzoeningsprocedure

7.1 Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.
7.2 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.

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

7.4 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.

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

Artikel 8: Arbitrage of rechtbank

8.1 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.

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

8.3 De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëist 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.

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

8.5 Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reiseschil. 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

Als u een **pakketreis** aankoopt via ons, zijn wij doorverkoper van een touroperator (zoals TUI, Thomas Cook etc.) en zal u de algemene reisvoorwaarden pakketreizen ontvangen van deze operator met alle verplichte vermeldingen.

Bijzondere voorwaarden van de afzonderlijke reisdienst en gekoppelde reisarrangement als reisbemiddelaar of als doorverkoper van pakketreizen :

De organisator/reisbemiddelaar/doorverkoper is vrij bij het bepalen van zijn bijzondere voorwaarden. Deze kunnen echter nooit tegenstrijdig zijn aan de Algemene Voorwaarden en ook niet aan de wet. De bijzondere voorwaarden dienen tevens als toelichting van de algemene voorwaarden.

Artikel 1: Bevoegdheden

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

Artikel 2: Prijs

1. De overeengekomen prijs voor een losse reisdienst, gekoppeld reisarrangement of een pakketreis van een touroperator is – behoudens kennelijke materiële vergissing - vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, behalve deze die, ingevolge lokale reglementeringen, enkel ter plaatse door de reiziger kunnen betaald worden zoals o.a. verplichte lokale verblijfstaks (citytax) geheven door lokale besturen, resort fee geheven in hotels of toeslagen voor gebruik van GPS in huurwagens etc. die nog kunnen wijzigen na de reservatie.

2. De prijs is enkel voor de specifiek aangeboden diensten en niet voor niet-vermelde onderdelen. Er staat op het aanbod of bestelbon enkel vermeld wat inbegrepen is. Vervoer van ruimbagage of maaltijden aan boord is niet standaard inbegrepen tenzij anders vermeld en deze dienen vooraf online of bij vertrek voldaan te worden als je de dienst wenst te gebruiken. Verzekeringen van welk type ook (annulering of bijstand of bagage etc.) zijn niet inbegrepen maar kunnen onderschreven worden. Voor een annuleringverzekering kan dit enkel op moment van aankoop van de reisdiensten, voor bijstand en/of bagage ten minste één dag voor aanvang van de reis.

4. Niet-inbegrepen zijn o.a. ook de kosten voor reispass, visum, inentingen, verzekeringen; alle persoonlijke uitgaven; fooien en uitstappen die niet uitdrukkelijk als inbegrepen aangeduid staan.

5. Prijzen die mondeling door de reisbemiddelaar worden doorgegeven zijn steeds onder voorbehoud. Tevens zijn schriftelijk aangeboden prijzen onder voorbehoud daar de prijzen voor de meeste onderdelen hotels, vluchten, huurwagens, pakketten door de aanbieders (hoteliers, luchtvaartmaatschappijen etc.) ondertussen kunnen wijzigen of komen te vervallen. Enkel de schriftelijke prijsbevestigingen na definitieve reservatie zijn geldig. 2. De dossiers kunnen onderworpen worden aan "dossierkosten", die worden opgelegd door de beroepsvereniging waarvan de reisbemiddelaar lid is.

6. De prijzen zijn berekend op basis van

a) wisselkoersen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland die op de offerte/boekingsdatum of datum uitgave brochure bekend waren. De wijziging van de wisselkoersen zal worden doorgevoerd, indien de koers van betreffende munt (bijv. de dollar) hoger is dan het oorspronkelijk was ten overstaan van de euro en dit alleen indien dit uitdrukkelijk op de bestelbon vermeld werd of in de voorwaarden van de touroperator vermeld staan. Er wordt voor berekening de regel van 3 toegepast waar de prijs wordt gedeeld door de originele koers en vermenigvuldigd met de geldende koers (bijv. reis van 100€ met originele aan koers 1USD=0,8EUR werd 1USD=0,85EUR 100:0,8x0,85 of 106,25EUR) Als de verhoging 8 % van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder vergoeding verbreken. In dit geval heeft de reiziger recht op terugbetaling van de bedragen die hij aan de organisator heeft betaald.

b) taksen en heffingen, met inbegrip van de luchthaventaksen, in vergelijking met de toestand op datum van de te koop aanbieding.

c) de vervoerprijs met inbegrip van de energieprijzen die een element uitmaken van deze vervoerprijs op basis van de datum van de te koop aanbieding.

Artikel 3 : Betalingen

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

2. Voorschotten, afrekeningsnota's en facturen, die niet op hun vervalddag betaald zijn, zullen van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd

2

worden met een forfaitaire schadevergoeding van 10%, evenals de wettelijke intresten vanaf de datum der vervalddag.

Artikel 4 : Formaliteiten

1. De reiziger dient zelf kennis te nemen van de informatie inzake de te vervullen formaliteiten voor de hem gekozen bestemming die op de website van de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken diplomatie.belgium.be/nl worden vermeld of die hem in de brochure of door de reisbemiddelaar worden medegegeeld zoals reispassen, visa en verplichte inentingen.

2. Kinderen dienen over een identiteitskaart met foto (voor Intra Schengen) of een reispaspoort (buiten Schengen) te beschikken met een minimum van 6 maanden geldigheid na terugkeer. Kinderen die niet door hun ouders vergezeld worden, dienen een door de gemeente gelegaliseerd attest voor te leggen, waarop de ouders hun toestemming verlenen om alleen te reizen en waarbij de datum van aankomst en van vertrek uit het betrokken land vermeld is, evenals het adres waar ze hun vakantie doorbrengen en hun adres in België.

3. Huisdieren kunnen op reis meegenomen worden mits rekening te houden met de specifieke richtlijnen die door de organisator/vervoerder worden verstrekt. Zij moeten in elk geval in regel zijn met de vaccinatievoorschriften. De organisator aanvaardt echter geen enkele verantwoordelijkheid bij eventuele schade noch voor moeilijkheden die voortspuiten uit het meenemen van huisdieren. Voor regeling van het vervoer van een huisdier dient een servicekost van 30 euro betaald te worden bovenop de door de vervoerder opgelegde kosten.

Artikel 5: Bagage

Bij verlies of beschadiging van bagage bij een vliegreis moet de reiziger bij de afdeling 'verloren bagage' van de luchthaven een PIR of 'property irregularity report' invullen. Zonder dit document en je bagagevervoersbewijs (bagagesticker) is het onmogelijk om je bagage te vinden of een vergoeding te bekomen van de vervoersmaatschappij of je verzekeringsmaatschappij als je een bagageverzekering onderschreef. Bij transport per autocar dient een attest aan de begeleidende medewerker te worden gevraagd.

Artikel 6 : Uurregelingen

De vermelde uurregelingen zijn steeds indicatief en kunnen wijzigen. De reiziger dient in alle omstandigheden er rekening mee te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis gewijzigd kunnen worden en dient zich hierover steeds te informeren bij de vervoersmaatschappij voor en tijdens de reis.

Artikel 7 : Voorkeur

Elke voorkeur betreft de accommodatie, huurwagen of zitplaatsen tijdens vervoer zijn steeds onder voorbehoud en niet bindend.

Artikel 8 : Annulering en wijzigingen door de reiziger

1. Bij annulering dienen de contractueel vastgelegde vergoedingen van de organisator in ieder geval betaald te worden door de reiziger, zelfs indien de annulering te wijten is aan toeval of overmacht.

2. Uitgeschreven vliegtuigtickets zijn meestal niet terugbetaalbaar noch wijzigbaar en kunnen dus 100% annulering en/of wijzigingskosten tot gevolg hebben.

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

3. Annulering van losse reisdiensten of gekoppelde reisarrangementen hebben onderstaande kosten tot gevolg tenzij anders vermeld in het dossier:

tot 60 dagen voor vertrek : 15% van de reissom
min 25 euro;

59 tot 31 dagen voor vertrek: 35% van de reissom;
30 tot 16 dagen voor vertrek: 65% van de reissom;
15 tot 8 dagen voor vertrek: 85% van de reissom;
7 tot dag van vertrek: 100% van de reissom.

4. Bij annulering of wijziging van niet-terugbetaalbare reisonderdelen (non-refundables) zoals bij hotels, huurwagens, vluchtickets en extra services, zijn er geen terugvorderbare sommen, zelfs al één seconde na aankoop en is er dus steeds 100% te betalen.

4. Wijzigingen aan een geboekte reis worden aanvaard mits betaling van onderstaande kosten, bovenop de normale prijsaanpassingskosten van de dienstverlener. Tot 30 dagen voor het vertrek: 15,-euro per persoon; minder dan 30 dagen voor vertrek: 30,-euro per persoon en dit naast de door de touroperator of hotel of luchtvaartmaatschappij bepaalde wijzigingskosten. Luchtvaartmaatschappijen, hotels, wagenverhuurders en vele dienstverleners laten geen naamswijzigingen toe. Dit komt overeen met annulering en een nieuwe reservatie plaatsen aan de dan geldende voorwaarden.

Artikel 9 : Klachtenregeling

1. De reiziger dient, op een bewijskrachtige wijze, de organisator/bemiddelaar onverwijld op de hoogte te brengen van iedere non-conformiteit die hij ervaart tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst.

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

3. Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie opgelost kunnen worden, is alleen de rechtbank van Antwerpen bevoegd.

Dewi Travel (Mediaan Bvba) is via de Vereniging Vlaamse Reisbureaus vzw Willem De Dekenstraat 1, 8000 Brugge verzekerd voor insolventie of financieel onvermogen bij AMLIN EUROPE NV, Koning Albert II-laan 37, 1000 Brussel onder polis LXX048660

Dewi travel (MEDIaan Bvba) Paardenmarkt 131 te 2000 Antwerpen België BE-0421.144.306 RPRANTWERPEN