

Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de 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 de doorverkoper voor de sluiting van de pakketreisovereenkomst (PRW art. 5, 1°)

§ 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 verblijfsperiodes, met de data en het aantal nachten;
- b) de vervoermiddelen, hun kenmerken en categorieën;
- c) de ligging, de voornaamste kenmerken en de categorie van de accommodatie volgens de regels van het land van 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 zulks niet duidelijk is, uitsluitel of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep
- g) de taal waarin de andere toeristische diensten desgevallend worden verricht;
- h) of de reis in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteiten;

2° de totaalprijs van de pakketreis, en voor zover toepasselijk, opgave van de soort bijkomende kosten die alsnog 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 paspoorten visumverplichtingen, met inbegrip van de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum en informatie over geldende formaliteiten op gezondheidsgebied;

6° de vermelding dat de reiziger de overeenkomst kan opzeggen tegen betaling van een opzegvergoeding;

7° inlichtingen over de annulering en/of bijstandsverzekeringen;

§ 2 De professioneel draagt er zorg voor dat het juiste standaardformulier worden verstrekt aan de reiziger (cfr. PRW art. 6);

§ 3 De precontractuele informatie die de reiziger wordt verstrekt, vormt een integraal onderdeel van de pakketreisovereenkomst. Zij kan niet worden gewijzigd, tenzij bij wederzijds akkoord van de partijen. (cfr. PRW art. 8).

Artikel 3: Informatie vanwege de reiziger

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 pakketreisovereenkomst.

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 (cfr. PRW art. 10-14)

§ 1: 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 bijv. een mail, een papieren document of een PDF.

2° Ingeval de pakketreisovereenkomst in de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de partijen wordt gesloten, heeft de reiziger het recht een papieren kopie te vragen.

§ 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 om zijn beklag te doen over 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 klachtenafhandeling;

8° informatie over de Geschillencommissie Reizen en het platform van de E.U. voor online geschillenbehandeling;

9° informatie over het recht van de reiziger om zijn overeenkomst over te dragen;

§ 3: Tijdig voor het begin van de pakketreis verstrekt de organisator de reiziger:

1° de nodige ontvangstbewijzen;

2° 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

§ 1: 1° Na het sluiten van de pakketreisovereenkomst kunnen de prijzen alleen worden verhoogd indien de overeenkomst daar uitdrukkelijk in voorziet.

2° In dat geval wordt in de pakketreisovereenkomst aangegeven hoe de prijsverhoging wordt berekend.

3° Prijsverhogingen zijn alleen toegestaan als rechtstreeks gevolg van veranderingen in:

- a) de prijs van passagiersvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen, of
- b) 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
- c) de wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn.

4° Indien een prijsverhoging wordt voorzien heeft de reiziger recht op een prijsvermindering bij een daling van de hierboven opgesomde kosten.

§ 2: Indien de verhoging 8% van de totaalprijs te boven gaat, zijn de regels inzake wijziging van toepassing.

§ 3: Een prijsverhoging is alleen mogelijk indien de organisator de reiziger uiterlijk twintig dagen vóór het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bijv. een mail, een papieren document of de PDF, hiervan in kennis stelt, met opgave van een motivering voor die prijsverhoging en een berekening.

§ 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, staaft de organisator die kosten.

Artikel 6: Betaling van de reissom

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.

2. Behalve indien in de pakketreisovereenkomst anders wordt overeen gekomen, betaalt de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk één maand voor de vertrekdatum.

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 reisorganisator en/of de 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

§ 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 zeven dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bijv. een mail, een papieren document of een PDF, op de hoogte stelt en
2. de eventueel bijkomende kosten draagt die voortvloeien uit de overdracht.

§ 2. Degene die de pakketreisovereenkomst 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 reisorganisator en/of de doorverkoper die daarop kan ingaan alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

Artikel 9: Wijziging door de reisorganisator voor de afreis

§ 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 bijv. een mail, een papieren document of een PDF, in kennis stelt.

§ 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:

- a) van de voorgestelde wijzigingen en het effect ervan op de prijs van de pakketreis;
- b) van de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen zonder kosten, tenzij hij de voorgestelde wijzigingen aanvaardt;
- c) van de termijn waarbinnen hij de organisator in kennis moet stellen van zijn besluit;
- d) van het feit dat indien hij de voorgestelde wijziging binnen de opgegeven termijn niet uitdrukkelijk aanvaardt, de overeenkomst automatisch beëindigd wordt, en
- e) in voorkomend geval, de voorgestelde vervangende pakketreis en de prijs ervan.

§ 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.

§ 4: Indien de pakketreisovereenkomst op grond van §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

§ 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.

§ 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

§ 1: 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.

2° 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.

3° Indien er geen gestandaardiseerde opzegvergoedingen zijn vastgesteld, stemt het bedrag van de opzegvergoeding overeen met de prijs van de pakketreis minus de kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.

§ 2: 1° 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.

2° 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.

§ 3: De organisator betaalt, uiterlijk binnen de veertien dagen, alle bedragen terug die door of namens de reiziger zijn betaald, verminderd met de opzegvergoeding.

Artikel 12: Non-conformiteit tijdens de reis

§ 1: De reiziger stelt de organisator zonder vertraging in kennis van een eventuele nonconformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft vastgesteld.

§ 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 nonconformiteit en de waarde van de desbetreffende reisdiensten.
- 3° Indien de organisator de non-conformiteit niet verhelpt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering of op een schadevergoeding overeenkomstig artikel 15.

§ 3: 1° 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.

2° 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.

§ 4: 1° 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

2° Indien de andere voorgestelde arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit kent de organisator aan de reiziger een passende prijsvermindering toe.

3° 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.

§ 5: 1° 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.

2° Indien de pakketreis passagiersvervoer omvat voorziet de organisator ook in repatriëring van de reiziger.

3° 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

§ 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.

§ 7: De beperking van de kosten, zoals bedoeld in §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.

§ 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.

§ 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

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.

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 21/11/2017 voorgeschreven voorwaarden voldoet.

Artikel 15: Prijsvermindering en schadevergoeding

§ 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.

§ 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.

§ 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

§ 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.

§ 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

1. Indien de reiziger een klacht heeft voor de afreis moet de reiziger deze zo snel mogelijk per duurzame gegevensdrager indienen bij de doorverkoper of reisorganisator.

2. Klachten tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.

3. 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 pakketreis-overeenkomst bij de doorverkoper of bij de reisorganisator per duurzame gegevensdrager zijn klacht formuleren.

Artikel 18: Verzoeningsprocedure

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

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.

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

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.

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

Artikel 19: 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 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 organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag meer dan 1250 €, bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van het per duurzame gegevensdrager bezorgde bericht, waarin wordt aangegeven dat een dossier met vordering vanaf 1250 € 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 vier maanden zijn verstreken na het (voorzien) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil).

5. Geschillen met betrekking tot lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

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

Algemeen secretariaat van de Geschillencommissie Reizen:

City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel

telefoon: 02 277 62 15 (9u tot 12 u); fax: 02 277 91 00; e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be

Bijzondere Voorwaarden van de organisator

Artikel 1: Offertes en totstandkoming van de overeenkomst

1. Al onze offertes worden te goeder trouw opgesteld in functie van de op dat moment beschikbare informatie. Kaarten, foto's of illustraties zijn louter informatief en niet contractueel.
2. De reiziger aanvaardt uitdrukkelijk dat de precontractuele informatie die hem wordt overgemaakt kan gewijzigd worden voor de afsluiting van de pakketreisovereenkomst en dat onze offertes, tenzij anders overeengekomen, steeds "in aanvraag" of "onder voorbehoud van bevestiging" zijn. Tenzij anders overeengekomen, zijn onze offertes geldig op de dag van opmaak.
3. Tenzij uitdrukkelijk anders bedongen, komt de pakketreisovereenkomst tot stand wanneer wij onze offerte aan de reiziger bevestigen in hoofde van de reiziger en, indien er een voorschot wordt gevraagd, na betaling van het voorschot, in hoofde van de reisorganisatie.

Artikel 2: Prijzen

1. De overeengekomen prijs in de pakketreisovereenkomst is – behoudens kennelijke materiële vergissing - vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, behalve deze die, ingevolge lokale reglementeringen, enkel ter plaatse door de reiziger in contanten kunnen betaald worden. Tevens zijn de eventuele extra taksen, die opgelegd worden als je langer in een land verblijft dan de door ons geboekte prestaties, niet inbegrepen.
2. De prijs is aangeduid per persoon op basis van 2 personen in een standaard dubbele kamer in de gevraagde hotelcategorie.
3. De prijzen bevatten: zie offerte/bevestiging.
4. Niet-inbegrepen zijn: kosten voor reispas/paspoort, visum, inentingen, verzekeringen, alle persoonlijke uitgaven, facultatieve fooien, vluchten en luchthaventaksen, het vervoer heen en terug tussen de woonplaats en de luchthaven, uitstappen, maaltijden, dranken en verblijftaksen, die niet uitdrukkelijk als inbegrepen aangeduid staan. Deze opsomming is niet limitatief.
5. Prijzen die telefonisch door onze reserveringsdienst worden gegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.
6. Wij behouden ons ook het recht voor om kennelijke materiële fouten in de overeenkomst recht te zetten.
7. Voor dossiers ter waarde van een totaal bedrag minder dan € 380,00; alsook aan dossiers op aanvraag, behalve indien zij in een vaste boeking resulteren, zijn altijd € 35,00 dossierkosten verbonden.
8. Voor dossiers die afwijken van het standaardprogramma wordt een toeslag gerekend van € 35 per dossier. Voor last minute aanvragen en boekingen - d.w.z. waarvan de diensten moeten worden uitgevoerd op minder dan een maand na de aanvraag of boeking - wordt een forfaitaire kost van € 35,00 per dossier aangerekend. Voor aanvragen waarbij een optie moet genomen worden, wordt een forfaitaire kost van € 35,00 per persoon aangerekend. Dit bedrag wordt terugbetaald als de reservatie niet verkregen wordt en wordt op de totale prijs terug in mindering gebracht als de reservatie verkregen en door de reiziger aanvaard wordt. Dit bedrag wordt niet terugbetaald als de reservatie wel verkregen, maar door de reiziger niet aanvaard wordt. Let wel een optie is geen bindende zekerheid voor de prijs, noch beschikbaarheid!
9. De prijzen zijn berekend op basis van
 - a) wisselkoersen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland die op datum van offerte bekend waren. De wijziging van de wisselkoersen zal worden doorgevoerd tot de bevestiging, indien de koers van munt, bijv. de dollar hoger of lager is dan deze munt ten overstaan van de euro
 - b) taksen en heffingen, met inbegrip van de luchthaventaksen, in vergelijking met de toestand op datum van de te koop aanbidding.
 - c) de vervoerprijs met inbegrip van de energieprijzen die een element uitmaken van deze vervoerprijs op basis van de datum van de te koop aanbidding.
10. Zo 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.
11. Indien deze voorkeur voor de reiziger van dergelijk belang is dat het al dan niet boeken van de reis ervan afhangt, spreek men van een essentieel element. Dit moet wel bij de boeking duidelijk gesteld worden. Er kunnen door de reisorganisator kosten extra aangerekend worden. Indien dit essentieel element na de bevestiging aangevraagd wordt, gelden bij annulering na een negatief antwoord de gebruikelijke voorwaarden.

Artikel 3: Betaling van de reissom

1. De reiziger betaalt bij ondertekening van de bestelbon, 30% van de totale prijs van de reis, met een minimum van € 187,50 als voorschot behalve bij carnaval en eindejaar arrangementen waarbij het voorschot 100% bedraagt of indien op de bestelbon anders wordt overeengekomen.
2. Behalve indien op de bestelbon anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo van de vliegtuigtickets bij bevestiging van de reis en voor het landgedeelte, het saldo van de prijs uiterlijk 6 weken vóór de vertrekdatum, en op voorwaarde dat hem vooraf of tegelertijd de schriftelijke reisbevestiging bezorgd worden.

Artikel 4: Formaliteiten

1. De reiziger dient te bevestigen kennis genomen te hebben van de informatie inzake de te vervullen formaliteiten die hem in de brochure of door de doorverkoper worden medegedeeld. Deze informatie wordt steeds gebaseerd op reizigers met de Belgische nationaliteit, reizend met een Belgisch paspoort en voor toeristische doeleinden en die niet langer verblijven dan de door Cosmic geboekte prestaties (mogelijks gelden er andere visa-formaliteiten indien men er langer verblijft, en/of moeten er extra taksen betaald worden!). Indien deze criteria niet worden voldaan, voor niet Belgen of Belgen van een vreemde afkomst, moet de reiziger zich rechtstreeks bij de bevoegde instanties en/of consulaat van het land van bestemming informeren welke formaliteiten zij moeten vervullen.
Een internationaal paspoort (reispas) is steeds noodzakelijk, geldig 6 maand op datum van terugreis.
Afhankelijk van bestemming zijn er andere formaliteiten en inentingen (+ bewijs ervan) nodig. Deze worden steeds vermeld op de bevestiging.
Let wel indien u via de Verenigde Staten vliegt, zijn vanaf 12 januari 2009 alle Belgische reizigers ook verplicht een elektronische reistoestemming (ESTA=Electronic System for Travel Authorization) te verkrijgen voor ze vertrekken. Om de aanvraag te doen, dient de reiziger naar de website van ESTA te surfen waar een aantal vragen worden gesteld: <https://esta.cbp.dhs.gov/>
Reizigers moeten dit formulier minstens 72 uur voor hun vertrek invullen. Indien de reiziger via internet het bericht ontvangt dat de registratie werd goedgekeurd, is een visum overbodig en blijft de registratie geldig voor 2 jaar maar dient bij elk bezoek geupdate worden, tenzij de geldigheid van het paspoort vroeger verstrijkt. Indien er geen goedkeuring wordt verleend, is er wel een visum vereist.
De reiziger en doorverkoper zijn gehouden de conformiteit van persoonsgegevens te controleren. Wij zijn niet aansprakelijk in geval van nalatigheid op dat vlak en de hieruit voortvloeiende kosten voor naamswijzigingen, mogelijks oplopend tot nieuwe tickets.
2. Met uitzondering van de vermelde inentingen zijn er op datum van offerte/bevestiging geen verplichte inentingen, wat niet wil zeggen dat er geen aan te raden zijn. De reiziger dient in te staan voor eventuele inentingen en gezien de reisorganisator geen medische bevoegdheid heeft, dient de reiziger de verstrekte informatie te evalueren met een bevoegde arts.
3. De reiziger verklaart dat hij medisch, fysiek en psychisch in staat is om de gekozen reis te ondernemen. De reiziger die een fysieke of psychische beperking heeft, een mobiliteitsbeperking heeft of aan een ziekte lijdt die een behandeling vergt of die zwanger is, moet ons daar verplicht van op de hoogte stellen, desgevallend via de persoon die de reis boekt. Wij behouden ons het recht voor om een reiziger voor een reis te weigeren indien, om objectieve en niet-discriminatoire redenen, blijkt dat hij niet in staat is om deel te nemen.
4. Formaliteiten en verplichte inentingen kunnen afwijken afhankelijk van de voorheen bezochte landen, risico landen. Ook al proberen wij de reiziger zo goed mogelijk te informeren over de formaliteiten voor het/de land(en) van bestemming, toch komt het aan de reiziger toe om de geldigheid en conformiteit van zijn reisdocumenten na te zien.
5. Kinderen (minderjarigen) dienen over een paspoort (reispas) met foto te beschikken. Kinderen (minderjarigen) die niet door hun ouders vergezeld worden, dienen documenten 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 zij hun vakantie doorbrengen en hun adres in België.
6. Huisdieren kunnen niet op reis meegenomen worden.

Artikel 5: Bagage

1. Bij verlies of beschadiging van bagage moet de reiziger bij de afdeling verloren bagage van de luchthaven een property irregularity report invullen. Zonder dit document is het onmogelijk om een vergoeding te bekomen. Bij transport per autocar dient een attest aan de begeleidende medewerker gevraagd.
2. De adviezen over toegelaten gewicht van de bagage dienen gevolgd te worden. Eventuele extra kosten voor overgewicht zijn ten laste van de reiziger. Tijdens de rondreis (transport ter plaatse) voorzien wij plaats voor 1 stuk bagage per persoon (normale grote, max. 20kg) en 1 stuk handbagage van 5kg. Op de vluchten is dit afhankelijk van maatschappij en boekingsklasse maar in het algemeen is het toegelaten per persoon 1 reistas of rugzak tot 15kg (internationale vluchten: 20 of 23kg mogelijks betalend) en 1 stuk handbagage van 5kg mee te nemen.

Artikel 6: Dienstregeling

De vermelde dienstregelingen zijn indicatief. De reisorganisator behoudt steeds het recht een andere luchtvaartmaatschappij en/of een andere route of vluchtschema te voorzien. De reiziger dient in alle omstandigheden er rekening mee te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis gewijzigd kunnen worden. Wijzigingen van de binnenlandse vluchten kunnen niet aanzien worden als een ingrijpende verandering, zo kan zonder voorafgaande notie een rechtstreekse vlucht veranderen met tussenstop, of 2 vluchten, of kunnen de uren afwijken tot meer dan 4 uur. In geval deze afwijken met meer dan 4 uur verschil, wordt u hiervan op de hoogte gebracht.

Artikel 7: Annulering en wijzigingen door de reiziger

1. De annuleringskosten zijn variabel volgens het tijdstip van annulering. De juiste datum van de annulering wordt bepaald door de datum van ontvangst door de organisator. Alle bedragen zijn aangeduid per persoon.
2. a. Vliegtuigtickets: vanaf de bevestiging van de reis: 100% van de reissom
b. Landgedeelte: tot 3 maand voor afreis: 30% van de reissom met een minimum van € 250 per persoon, tussen 3 maand en 6 weken voor de afreis: 50% van de reissom met een minimum van € 250 per persoon; minder dan 6 weken voor afreis of bij niet-aanmelding: 100% van de reissom.
3. Wijzigingen aan een geboekte reis worden aanvaard mits betaling van onderstaande kosten, naast de normale prijsaanpassing, mits in achtneming de door de luchtvaartmaatschappij en andere leveranciers aangerekende kosten kunnen variëren van administratieve kosten tot de volledige (dag)prijs van het ticket en/of boeking.
Tot 6 weken voor vertrek: € 100,00 per persoon; minder dan 6 weken voor vertrek: per dossier te behandelen.
4. Voorgaande bedragen zijn van toepassing, tenzij bij bepaalde producten zoals carnaval en eindejaar arrangementen of indien anders vermeld. Bij deze producten is het voorschot 100%, hetwelke niet terugvorderbaar is bij verandering of annulering tenzij anders vermeld!

Artikel 8: Aansprakelijkheid

1. De in dit document opgenomen informatie werd opgemaakt volgens gegevens die ons bekend waren tot zes maanden voor de publicatie ervan. Indien zich wijzigingen voordoen in exploitatie, faciliteiten en diensten van de aangeboden producten zullen deze onmiddellijk na kennisname door de organisator worden meegedeeld.
2. De prestaties van de organisator nemen een aanvang en eindigen op de opstapplaats.
3. De reiziger bevestigt nadrukkelijk op de hoogte te zijn van de bijzondere bestemmingen met het daarbij horende eventueel gebrek aan comfort en met de mogelijke programmawijzigingen ten gevolge van plaatselijke omstandigheden in het bezochte land. Gezien de aard van deze reizen dient de reiziger zich bewust te zijn van sommige risico's en eventueel gebrek aan, of het soms beperkte niveau van de medische hulpverlening, infrastructuur en communicatiemiddelen. De lokale omstandigheden en de bijzondere bestemmingen van de aangeboden reizen, kunnen met zich meebrengen dat voor of tijdens de reis aanpassingen in het reisprogramma moeten worden aangebracht.
4. Het niet tijdig betalen en uitgeven van de tickets bij bestelling is mogelijk, maar plaatsen en prijzen zijn slechts gegarandeerd bij uitgifte! In dit geval is de reisorganisator niet aansprakelijk voor de gevolgen hiervan. Ook het niet tijdig bezorgen van de nodige gegevens en documenten kan leiden naar duurdere prijzen. In dit geval is de reisorganisator niet aansprakelijk voor de gevolgen hiervan.
5. De organisator kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het goede verloop van de excursies, die de reizigers op bijvoorbeeld vrije uren of dagen bij derden en op eigen houtje bestelt en die dus niet in het programma zijn inbegrepen of voorzien.

Artikel 9: Klachtenregeling

1. De reiziger dient, op een bewijskrachtige wijze, onverwijld en zo spoedig mogelijk, ook indien ter plaatse, de organisator op de hoogte te brengen van iedere non-conformiteit die hij ervaart tijdens de uitvoering van de pakketreis-overeenkomst. Indien deze niet of niet direct gemeld wordt, kan achteraf hierop geen aanspraak worden gemaakt.
2. De tegenwaarde van niet-verkregen diensten wordt alleen terugbetaald mits het indienen van een geschreven attest uitgaande van de betrokken dienstverlener 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 Oudenaarde bevoegd.

Cosmic Travel voldoet aan de Europese privacy wetgeving (GDPR) en beschermt de persoonsgegevens van haar klanten en zijn reizigers, conform GDPR en eist dit ook van de leveranciers waar wij mee samenwerken.

Uw persoonsgegevens worden door Merijn Swyngedouw verwerkt voor klantenbeheer op basis van de contractuele relatie als gevolg van uw bestelling/aankoop van uw vakantie en/of gerelateerde diensten en voor direct marketing (om u nieuwe vakantieproducten of -diensten aan te bieden) op basis van ons gerechtvaardigd belang om te ondernemen. Indien u niet wil dat wij uw gegevens verwerken met het oog op direct marketing, volstaat het ons dat mee te delen op info@cosmic.travel. Via dat adres kan u ook altijd vragen welke gegevens wij over u verwerken en ze desgevallend laten verbeteren of wissen. Daarbij is het mogelijk dat wij u vragen om uw identiteit te bewijzen zodat wij de gegevens aan de juiste persoon bezorgen. Als u vragen heeft over de manier waarop wij uw gegevens verwerken, kan u zich wenden tot Cosmic Travel via info@cosmic.travel. Bent u het niet eens met de manier waarop wij uw gegevens verwerken, kan u zich wenden tot de Gegevensbeschermingsautoriteit (www.privacycommission.be - Drukpersstraat 35 te 1000 Brussel). Ons beleid op het vlak van gegevensverwerking vindt u op <https://www.cosmic-travel.com/nl/privacy>

STANDAARDINFORMATIEFORMULIER VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302, omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. De onderneming Cosmic Travel Agency NV is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis.

De onderneming Cosmic Travel Agency NV beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer is inbegrepen in de pakketreis, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt/worden.

Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302

- Voordat hij de pakketreisovereenkomst sluit, zal de reiziger alle essentiële informatie over de pakketreis ontvangen.
- De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één professioneel.
- De reiziger krijgt een noodtelefoonnummer of gegevens inzake een contactpunt via welk hij contact kan opnemen met de organisator of de reisagent.
- De reiziger kan de pakketreis, met inachtneming van een redelijke termijn en eventueel tegen de betaling van extra kosten, aan een andere persoon overdragen.
- De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen), indien zulks uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en in elk geval niet later dan twintig dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8 % van de prijs van de pakketreis kan de reiziger de overeenkomst opzeggen. Indien de organisator zich het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering wanneer de relevante kosten zouden afnemen.
- Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd, kan de reiziger de overeenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en krijgt hij een volledige terugbetaling. Indien de professioneel die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.
- De reiziger kan de overeenkomst in uitzonderlijke omstandigheden zonder betaling van een opzegvergoeding vóór het begin van de pakketreis opzeggen, bijvoorbeeld wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die waarschijnlijk gevolgen zullen hebben voor zijn pakketreis.
- Daarnaast kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis opzeggen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde opzegvergoeding.
- Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet een geschikt alternatief arrangement aan de reiziger worden aangeboden, zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen.
- In geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn heeft de reiziger ook recht op een prijsvermindering en/of schadevergoeding.
- De organisator is verplicht reizigers die in moeilijkheden verkeren, bijstand te verlenen.
- Indien de organisator of de doorverkoper insolvent wordt, zullen de betaalde bedragen worden teruggestort. Indien de insolventie van de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en het vervoer in de reis of de vakantie inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. Cosmic Travel Agency NV heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij Amlin Insurance SE. Wanneer diensten door de insolventie van Cosmic Travel Agency NV niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (Bijhuis België, Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel, België, insolvency.claims.be@msamlin.com, +32-(0)2/894.70.00).

Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten: http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet