

Algemene Reisvoorwaarden Geschillencommissie Reizen vzw

Artikel 1 Toepassingsgebied

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

Artikel 2 Promotie en aanbod

1. De gegevens in de reisbrochure binden de reisorganisator of de -bemiddelaar die in de brochure hebben uitgegeven, tenzij: a) wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en voor het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht; b) er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract.
2. De reisorganisator en/of -bemiddelaar kan genoodzaakt zijn een bepaald aanbod tijdelijk of blijvend te schrappen.

Artikel 3 Informatie vanwege de reisorganisator en/of reisbemiddelaar

De reisorganisator en/of reisbemiddelaar zijn verplicht:

1. voor het sluiten van het contract tot reisorganisatie of tot reisbemiddeling aan de reizigers schriftelijk mede te delen:
 - a) de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op gebied van gezondheidszorg die voor de reis en verblijf noodzakelijk zijn, opdat de reizigers de nodige documenten zouden kunnen in orde brengen. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit doen er goed aan bij de bevoegde instanties te informeren welke formaliteiten zij moeten vervullen;
 - b) informatie over het aangaan en de inhoud van een annulatie- en/of bijstandsverzekering;
 - c) de algemene en bijzondere reisvoorwaarden van toepassing op de contracten.
2. ten laatste 7 kalenderdagen voor de vertrekdatum, volgende inlichtingen aan de reizigers schriftelijk te verstrekken:
 - a) dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen alsook, indien mogelijk, de door de reiziger in te nemen plaats;
 - b) naam, adres en telefoon- en faxnummer van hetzij de plaatselijke vertegenwoordigers van de reisorganisator en/of -bemiddelaar, hetzij de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen, hetzij rechtstreeks de reisbemiddelaar of de reisorganisator.
 - c) voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie waardoor rechtstreeks contact mogelijk is met het kind of met de persoon die ter plaatse voor diens verblijf verantwoordelijk is. De in het vorige lid vermelde termijn van 7 kalenderdagen is niet van toepassing in geval van laattijdig gesloten contract.

Artikel 4 Informatie vanwege de reiziger

De reiziger moet aan de reisorganisator en/of -bemiddelaar alle nuttige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk gevraagd worden. Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de reisorganisator en/of -bemiddelaar, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 5 Totstandkomen van het contract

1. Bij het boeken van de reis zijn de reisbemiddelaar of -organisator ertoe gehouden een bestelbon aan de reiziger te overhandigen conform aan de wet.
2. Het contract tot reisorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger, al dan niet door tussenkomst van de voor hem optredende reisbemiddelaar, van de reisorganisator de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvangt.
3. Wijkt de inhoud van de bestelbon af van die van de reisbevestiging of gebeurt de bevestiging niet binnen uiterlijk 21 dagen na de ondertekening van de bestelbon, dan mag de reiziger ervan uitgaan dat de reis niet werd geboekt en heeft de reiziger recht op de onmiddellijke terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen.

Artikel 6 Prijs van de reis

1. De in het contract overeengekomen prijs is vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, onder voorbehoud van een kennelijke materiële vergissing.
2. De in het contract overeengekomen prijs kan tot en met 21 kalenderdagen die aan de datum van het vertrek voorafgaan, naar boven of naar onder worden herzien, voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in:
 - a) de op de reis toegepaste wisselkoersen en/of
 - b) de vervoerkosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of
 - c) de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen. Zo de verhoging 10 % van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger het contract zonder vergoeding verbreken.In dit geval heeft de reiziger recht op onmiddellijke terugbetaling van alle bedragen die hij aan de reisorganisator heeft betaald. De prijsherziening wordt evenredig toegepast op het onderdeel van de reis, dat aan de herziening onderhevig is.
3. De prijzen zijn berekend op basis van de tarieven en wisselkoersen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland die op 26/11/2010 golden; daarnaast op de tarieven voor vervoer die op 26/11/2010 bekend waren.

Artikel 7 Betaling van de reissom

1. Behalve uitdrukkelijk anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij de ondertekening van de bestelbon, als voorschot, een gedeelte van de globale of totale reissom, zoals in de bijzondere voorwaarden vermeld.
2. Indien de reiziger, nadat hij vooraf in gebreke werd gesteld, nalaat het voorschot of de reissom te betalen, zal de organisator het recht hebben de overeenkomst met de reiziger van rechtswege te beëindigen, met de kosten ten laste van de reiziger.
3. Behalve op de bestelbon anders overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo uiterlijk 1 maand voor vertrekdatum, en op voorwaarde dat hem vooraf of tegelertijd de schriftelijke reisbevestiging en/of reisdocumenten bezorgd worden.

Artikel 8 Overdraagbaarheid van de boeking

1. De reiziger kan, voor de aanvraag van de reis, zijn reis overdragen aan een derde, die wel moet voldoen aan alle voorwaarden van het contract tot reisorganisatie. De overdrager dient tijdig voor het vertrek de reisorganisator en, in voorkomend geval, de reisbemiddelaar, van deze overdracht op de hoogte te brengen.
2. De overdragende reiziger en de overnemer zijn hoofdelijk gehouden tot de betaling van de totaalprijs van de reis en de kosten van de overdracht.

Artikel 9 Andere wijzigingen door de reiziger

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

Artikel 10 Wijziging door de reisorganisator voor de afreis

1. Indien, voor de aanvang van de reis, één van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd, dient de reisorganisator de reiziger zo spoedig mogelijk, en in elk geval voor de afreis, daarvan op de hoogte te brengen en hem in te lichten over de mogelijkheid tot contract te verbreken zonder kosten, tenzij hij de door de reisorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt.
2. De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval voor de afreis, de reisbemiddelaar of reisorganisator van zijn beslissing in kennis te stellen.
3. Zo de reiziger de wijziging aanvaardt, dient er een nieuw contract of een bijvoegsel bij het contract te worden opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden meegegeeld.
4. Zo de reiziger de wijziging niet aanvaardt, mag hij de toepassing vragen van artikel 11.

Artikel 11: Verbreking door de reisorganisator voor afreis

1. Indien de reisorganisator, voor de aanvang van de reis, het contract verbreekt, wegens een niet aan de reiziger toe te kennen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:
 - a) ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis van gelijke of betere kwaliteit, zonder dat hij een supplement dient te betalen: zo de reis die ter vervanging wordt aangeboden van mindere kwaliteit is, moet de reisorganisator het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen.
 - b) ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.
2. De reiziger kan eveneens, in voorkomend geval, aanspraak maken op een schadeloosstelling voor het niet-uitvoeren van het contract, tenzij: a) de reisorganisator de reis annuleert omdat het minimum aantal reizigers, voorzien in het contract en nodig voor de uitvoering van de reis, niet werd bereikt en de reiziger, binnen de in het contract voorziene termijn en ten minste 15 kalenderdagen voor de vertrekdatum hiervan schriftelijk op de hoogte werd gebracht; b) de annulering het gevolg is van

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

Artikel 12 Gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van de reis

1. Indien tijdens de reis blijkt dat een belangrijk deel van de diensten waarop het contract betrekking heeft, niet zal kunnen worden uitgevoerd, neemt de reisorganisator alle nodige maatregelen om de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis.
2. Zo er een verschil is tussen de voorgenomen en de daadwerkelijk verleende diensten, stelt hij de reiziger schadeloos ten belope van dit verschil.
3. Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de reiziger deze alternatieven om deugdelijke redenen niet aanvaardt, moet de reisorganisator hem een gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek, en, in voorkomend geval, de reiziger schadeloos stellen.

Artikel 13 Verbreking door de reiziger

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

Artikel 14 Aansprakelijkheid van de reisorganisator

1. De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hemzelf dan wel door andere verstrekkers van diensten en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken.
2. De reisorganisator is voor de daden van nalatigheid van zijn aangestelden en vertegenwoordigers, handelend in de uitoefening van hun functie, evenzeer aansprakelijk als voor zijn eigen daden en nalatigheden.
3. Indien een internationaal verdrag van toepassing is op een in het reiscontract inbegrepen dienst, wordt in dit geval de aansprakelijkheid van de reisorganisator overeenkomstig dat verdrag uitgesloten of beperkt.
4. Voor zover de reisorganisator niet zelf de in het reiscontract voorziene diensten verleent, wordt zijn aansprakelijkheid voor stoffelijke schade en de vergoeding van de derving van het reisgenot samen beperkt tot tweemaal de reissom.
5. Voor het overige zijn de artikels 18 en 19 van de wet van 16/2/1994 van toepassing.

Artikel 15 Aansprakelijkheid van de reiziger

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

Artikel 16 Klachtenregeling

Voor de afreis

1. Klachten vóór het reiscontract wordt uitgevoerd, moet de reiziger zo snel mogelijk per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij de reisbemiddelaar of -organisator.

Tijdens de reis

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

Na de reis

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 reisovereenkomst bij de reisbemiddelaar of anders bij de reisorganisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen.

Artikel 17 Verzoeningsprocedure

1. In geval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.
2. Mislukt deze poging tot minnelijke regeling binnen een termijn van 1 tot 3 maanden, dan kan elk van de betrokken partijen aan het secretariaat van de Cel Verzoening van de vzw Geschillen-commissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen.
3. Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een informatiebrochure, een verzoeningsreglement en een 'overeenkomst tot verzoening' bezorgen. Zodra de betrokken partijen deze overeenkomst (gezamenlijk of afzonderlijk) hebben ingevuld en ondertekend en zodra elke partij een bedrag van € 50 heeft betaald, zal de procedure gestart worden.
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 bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden. Secretariaat van de cel verzoening: Kon. Albert II-laan 16 te 1000 Brussel.

Mail: verzoening.gr@skynet.be

Artikel 18 Arbitrage of Rechtbank

1. Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan heeft de eisende partij in principe de keuze tussen een procedure voor de gewone rechtbank of een arbitrageprocedure voor de Geschillencommissie Reizen.
2. Voor geëiste bedragen vanaf 1250 euro, beschikt iedere verwerende partij over een termijn van 10 kalenderdagen om een door de eisende partij aangevraagde arbitrageprocedure per aangetekende brief te weigeren, waarna het geschil voor de gewone rechtbank kan worden aanhangig gemaakt. Onder de 1250 euro bestaat de mogelijkheid om de arbitrageprocedure te weigeren enkel open voor de reiziger.
3. Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement en kan slechts worden opgestart nadat binnen een periode van 4 maanden volgend op het (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil) geen minnelijke regeling kon worden bereikt. Geschillen mbt lichamelijke letsels kunnen enkel door rechtbanken beslecht worden.
4. Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reisgeschil. Hiertoe is geen beroep mogelijk. Secretariaat van het arbitraal college en alg. Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen: Kon. Albert II-laan 16, 1000 Brussel. Mail: clv.gr@skynet.be

Bijzondere Reisvoorwaarden

- Aangeduide prijzen zijn steeds per persoon.
- **Het voorschot** bedoeld in art. 7, bedraagt 30 % van de totale reissom, vermeerderd met eventuele verzekeringen. Voor reizen op maat waarbij het ticket onmiddellijk dient te worden uitgeschreven, dient het ticket volledig betaald te worden + een voorschot van 30% op het resterend bedrag.
- **Wijzigingen door de reiziger.**
Een wijziging brengt minstens € 25 dossierkosten met zich mee, naast de normale prijsaanpassingen. Vanaf 56 dagen voor de afreis zijn de wijzigingskosten gelijk aan de annuleringskosten.
- **Prijsberekening.**
Onze prijzen kunnen herzien worden zoals voorzien in art. 6, § 2 en 3. De prijzen omvatten de luchthaventaksen, brandstof toeslagen en veiligheidstaksen zoals bekend bij publicatie.
- **De annuleringsvoorwaarden**, bedoeld in artikel 13, zijn forfaitair als volgt bepaald:
 - voor een annulering meer dan 65 dagen voor vertrek 20 % van de totale reissom,
 - voor een annulering vanaf 64 dagen tot en met 45 dagen voor vertrek 40 % van de totale reissom;
 - voor een annulering vanaf 44 dagen tot en met 30 dagen voor vertrek 65 % van de totale reissom;
 - voor een annulering vanaf 29 dagen tot en met 11 dagen voor vertrek 85 % van de totale reissom;

– voor een annulering vanaf 10 dagen voor vertrek of in geval van niet-aanmelding bij vertrek 100 % van de totale reissom.

Dromen dient steeds schriftelijk van de annulering op de hoogte gebracht te worden, per fax of aangetekend schrijven. Mondelinge annuleringen en annuleringen per e-mail worden in geen geval aanvaard. Het afsluiten van een annuleringsverzekering wordt ten stelligste aanbevolen!

Bij annulering van reizen waarbij het vliegtuigticket reeds is

uitgeschreven, is steeds de door de luchtvaartmaatschappij voorop gestelde kost van toepassing, vermeerderd met de forfaitaire annuleringskost op het resterende bedrag (totale prijs van de reis min de kost van het vliegtuigticket), zoals bepaald in deze bijzondere reisvoorwaarden.

- Voor het opmaken van een offerte voor een individuele reis vragen wij een niet-terugbetaalbaar voorschot van € 20 per dossier.
- Bij een reis op maat kan het gebeuren dat een luchtvaartmaatschappij vereist de tickets lang voor afreisdatum te laten uitschrijven om de plaats en/of de prijs te garanderen. In dit geval dient de klant op dat ogenblik het ticket volledig te betalen en blijft een voorschot van 30% verschuldigd op de resterende prijs van de reis.
- Voor onze begeleide groepsreizen is een minimum van 10 deelnemers vereist. Bij het niet bereiken van het vermelde minimum aantal deelnemers beslist Dromen tijdig of de reis al dan niet kan doorgaan.
- Voor onze groepsreizen was bij publicatie van deze brochure een **internationaal paspoort** met geldigheidsdatum tot 6 maanden na terugkeer verplicht voor reizen naar Mexico, Argentinië, Peru, Bolivia, Costa Rica, Myanmar, Vietnam, Uzbekistan, Kirgizstan, China (incl. Tibet), Cambodja, Syrië, Jordanië, India, Nepal, Chili, Libanon, Bhutan, Libië, Oman, Mongolië, Indonesië, Japan.
- **Een visum** is verplicht voor Turkije, Vietnam, India, Myanmar, Uzbekistan, Kirgizstan, China (incl. Tibet), Oman, Mongolië, Cambodja, Libanon, Syrië, Jordanië, Libië, Bhutan, Indonesië, Nepal. Voor Libië dient de reiziger in het bezit te zijn van een geldige kredietkaart. Voor Lybië en Syrië: géén Israëliische stempels in paspoort toegelaten. Wijzigingen van deze voorschriften na publicatie van de brochure vallen buiten onze verantwoordelijkheid.
- **Alle vertrek- of vluchtturen** in de brochure vermeld of opgegeven bij de reservatie zijn indicatief. De reiziger dient er rekening mee te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis kunnen wijzigen. Voor de vlieguren dient de reiziger zich steeds minimaal 2 uur voor vertrek aan te bieden voor het inchecken. In sommige buitenlandse luchthavens dient men zich minimum 3 uur voor vertrek aan te melden. Dromen is niet aansprakelijk voor kosten voortvloeiend uit vertragingen in het transport tengevolge van situaties van overmacht zoals weersomstandigheden, defecten, stakingen, oorlogen, wijzigingen van dienstregeling of transportmiddel.
- Bij verlies of beschadiging van bagage moet op de luchthaven een Property Irregularity Report ingevuld worden, zonder dewelke enige vergoeding uitgesloten is. Ook bagagelabels en extra bewijsstukken dienen desgevallend gespaard.
- Dromen is niet aansprakelijk voor de gevolgen van gebrekkige of ontbrekende medische voorzieningen, communicatiemiddelen en infrastructuur in bepaalde streken. De reiziger dient zich bewust te zijn van hieruit voortvloeiende risico's en neemt deze risico's op zich. Dromen kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor verwondingen, diefstal of schade door de reiziger opgelopen. De reiziger dient absoluut te beschikken over een degelijke reisbijstandsverzekering, aangepast aan de reis én aan zijn persoonlijke situatie.
- Dromen stelt alles in het werk om de veiligheid van de reizigers te garanderen. Geert De Vos en zijn medewerkers, handeldrijvend onder de naam 'Dromen', geven ter goeder trouw alle informatie die hen werd verstrekt door de overheid en de terzake bevoegde organisaties in verband met de veiligheid in de bestemming van de geboekte reis. De reiziger bevestigt kennis genomen te hebben van de informatie van het Belgische Ministerie van Buitenlandse Zaken via haar website www.diplomatie.belgium.be en aanvaardt alle mogelijke consequenties ervan.
- Dromen is niet aansprakelijk voor onvoorziene gebeurtenissen zoals nieuwe reglementeringen, ongevallen, epidemieën, stakingen, opstanden, vertraging of annulering van vluchten ... Extra vervoers- of verblijfskosten zijn desgevallend voor rekening van de reiziger.
- Voor info over vaccinaties en gezondheid op reis: raadpleeg uw huisarts of www.itg.be of www.vaccieweb.be of bel naar 03/247.66.66. De reiziger wordt aangeraden de reisplannen te bespreken met de huisarts en na te gaan of hij over de geschikte conditie beschikt om een reis te ondernemen.
- Dromen kan in het belang van de reiziger bepaalde elementen van het programma wijzigen. Zolang deze wijziging niet van doorslaggevend belang is voor de reis en geen waardevermindering met zich meebrengt, heeft de reiziger geen recht op terugbetaling.
- Voor geschillen die niet via de Geschillencommissie opgelost kunnen worden, is alleen de rechtbank van Brugge bevoegd.

Garantiestelling

Conform art. 36 van de wet tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling van 01.04.1994 en het betreffende uitvoeringsbesluit van 25.04.1997 is DROMEN door Europese Goederen en Reisbagageverzekeringsmaatschappij n.v., Tweerkenstraat 14, 1000 Brussel verzekerd om in geval van financieel onvermogen, zijn verplichtingen jegens de reiziger verder na te komen. Deze garantiestelling wordt begeleid door Vlaamse Solidariteit Reisgelden, een afdeling van de Vereniging van Vlaamse Reisbureaus vzw.

De reiziger verklaart zich, door inschrijving op een reis, akkoord met de algemene en bijzondere reisvoorwaarden.

Verantwoordelijke uitgever: G. De Vos – Korte Warandedreef 3 – 8490 Varsenare – Lic. A5899 – Ond. Nr. 0673.319.065