

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op het contract tot reisorganisatie zoals verstaan onder de wet van 16 februari 1994) tot regeling van het Contract tot Reisorganisatie en Reisbemiddeling. Overigens wordt de bepalingen van het gemeen recht zijn op de contracten tot reisbemiddeling de specifieke bepalingen van bovenvermelde wet van toepassing

Artikel 2: Promotie en aanbod

- De gegevens in de reisbrochure binden de reisorganisator of de -bemiddelaar die de brochure hebben uitgegeven, tenzij;
 - wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en vóór het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht;
 - er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract.
- De reisorganisator en/of -bemiddelaar kan noodzaak zijn een bepaald aanbod tijdelijk of blijvend te schrappen.
 - Het aanbod in de brochure geldt steeds tot uitputting.

Artikel 3: Informatie vanwege de reisorganisator en/of reisbemiddelaar

- De reisorganisator en/of reisbemiddelaar zijn verplicht:
- vóór het sluiten van het contract tot reisorganisatie of tot reisbemiddeling aan de reizigers schriftelijk mede te delen;
 - 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;
 - informatie over het aangaan en de inhoud van een annulatie en/of bijstandsverzekering.
- ten laatste 7 kalenderdagen voor de vertrekdatum, volgende inlichtingen aan de reizigers schriftelijk te verstrekken:
 - diensregelingen en tussenstops en aansluitingen alsook, indien mogelijk, die door de reiziger in te nemen plaats;
 - naam, adres, telefoon- en faxnummer van hetzij de plaatselijke vertegenwoordiging van de reisorganisator en/of -bemiddelaar, hetzij de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen, hetzij rechtstreeks de reisbemiddelaar of de reisorganisator.
 - voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie waarvoor 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 laatijdig 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

- Bij het boeken van de reis zijn de reisbemiddelaar of -organisator ertoe gehouden een bestelbon naar de reiziger te overhandigen conform de wet.
- 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.
- 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

- De in het contract overeengekomen prijs is vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, onder voorbehoud van een kennelijke materiele vergissing.
- 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:
 - de op de reis toegepaste wisselkoersen en/of
 - de vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of
 - 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.

- De prijzen zijn berekend op basis van de tarieven en wisselkoersen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland die op 01/10/2011 golden; daarnaast op de tarieven voor vervoer die op 01/10/2011 bekend waren, en in het bijzonder op de Branstofprijzen voor het vervoer per chartervlucht, gekend over het gemiddelde van de maand september 2011.

Artikel 7: Betaling van de reissom

- Behalve in het geval van verhuuring of indien uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger, bij de ondertekening van de bestelbon 30% van de totale reissom als voorschot, met een minimum van € 100,00.
- Behalve indien op de bestelbon anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo uiterlijk 1 maand vóór de vertrekdatum, en op voorwaarde dat hem vooraf of terzelfdertijd de schriftelijke reisbevestiging en/of reisdocumenten bezorgd worden.
- Beoekt de reiziger minder dan 1 maand vóór vertrekdatum, dan moet hij de totale reissom onmiddellijk betalen.

Artikel 8: Overdraagbaarheid van de boeking

- De reiziger kan, vóór de aanvang van de reis, zijn reis overdragen aan een derde, die wel moet voldoen aan alle voorwaarden van het contract tot reisorganisatie. De overdrager dient tijdig vóór het vertrek de reisorganisator en, in voorkomend geval, de reisbemiddelaar, van deze overdracht op de hoogte te brengen.
- 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 vóór de afreis

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

Artikel 11: Verbreking door de reisorganisator vóór afreis

- Indien de reisorganisator, vóór de aanvang van de reis, het contract verbreekt wegens een niet aan de reiziger toe te kennen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:
 - 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;
 - ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.
- De reiziger kan eveneens, in voorkomend geval, aanspraak maken op een schadeloosstelling voor het niet-uitvoeren van het contract, tenzij:
 - de reisorganisator de reis annuleert omdat het minimum aantal reizigers, voorzien in het contract en nodig voor de uitvoering van de reis, niet werd bereikt en de reiziger, binnen de in het contract voorziene termijn en ten minste 15 kalenderdagen vóór de vertrekdatum hiervan schriftelijk op de hoogte werd gebracht;
 - de annulering het gevolg is van overmacht, waaronder overboeken niet is inbegrepen. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van de degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

Artikel 12: Gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van de reis

- 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. Zo er een verschil is tussen de voorgenomen en de daadwerkelijk verleende diensten, stelt hij de reiziger schadeloos ten belope van dit verschil.
- 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 3 : Bagage

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 hostess gevraagd te worden.

Artikel 4 : Annulering en wijzigingen door de reiziger

- Bij annulatie door de reiziger is aan de reisorganisator volgende forfaitaire begrote vergoeding verschuldigd, ter compensatie van het geleden verlies en de gederfde winst:
 - Vanaf de inschrijving tot 60 dagen voor de afreis: 15 % van de individuele prijs met een minimum van € 25,00 per persoon.
 - Vanaf 59 dagen tot 30 dagen voor de afreis: 35 % van de individuele prijs met een minimum van € 75,00 per persoon.
 - Vanaf 29 dagen tot 15 dagen voor de afreis: 65 % van de individuele prijs met een minimum van € 100,00 per persoon
 - Minder dan 15 dagen voor de afreis, en in het geval van no-show: de totale reissom.
- Bij aanvang van annulatie is een franchise voorzien van € 25,00 per persoon. Deze vergoedingen zullen van rechtsewege worden ingehouden op de als voor schottbetaalde sommen. Het afsluiten van een annulatieverzekering is aan te bevelen.

Artikel 5 : Aansprakelijkheid

- De reisorganisator is niet aansprakelijk voor onvoorzienbare gebeurtenissen, zoals nieuwe reglementeringen of veranderingen, ongevallen, mechanische defecten, epidemieën, oorlog, enz., voorbeelden waarvan de opsomming niet beperkend is, zodat ook extra vervoers- of verblijfskosten hiervan het gevolg voor rekening van de reiziger zijn.
- Deze brochure werd opgemaakt volgens gegevens die ons bekend zijn tot zes maanden voor de verschijning ervan. Indien zich wijzigingen voordoen in exploitatie, faciliteiten en diensten van de aangeboden producten zullen deze onmiddellijk na kennisname door de reisorganisator aan de reisbemiddelaar worden meegedeeld.
- De prestaties van de reisorganisator nemen een aanvang en eindigen op de opstapplaats.

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

- De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door 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.
- 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.
- Indien een internationaal verdrag van toepassing is op een in het reiscontract inbegrepen dienst, wordt, in voorkomend geval, de aansprakelijkheid van de reisorganisator overeenkomstig dat verdrag uitgesloten of beperkt.
- Voor zover de reisorganisator niet zelf de in het reiscontract voorziene diensten verleent, wordt zijn aansprakelijkheid voor stofteffelijke schade en de vergoeding van de dering van het reisgeen samen beperkt tot tweemaal de reissom.
- Voor het overige zijn de artikels 18 en 19 van de in artikel 1 genoemde wet 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

Vóór de afreis:

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:

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

Daarvoor moet hij zich - in deze volgorde - wenden tot een vertegenwoordiger van de reisorganisator, of een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar of rechtstreeks tot de reisbemiddelaar, of ten slotte rechtstreeks tot de reisorganisator.

Na de reis:

Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij uiterlijk één maand na het einde van de reisvereenkomst bij de reisbemiddelaar of anders bij de reisorganisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen.

Artikel 17: Geschillencommissie Reizen

- Er ontstaat een "geschil" wanneer een klacht niet in der minne kan worden opgelost, of niet is opgelost binnen 4 maanden vanaf het einde van het reiscontract, of vanaf de geplande vertrekdatum, indien het reiscontract nooit werd uitgevoerd.
- Elk geschil gerezen na het sluiten van het onderhavig contract, over dit contract en waarbij de reiziger betrokken is, kan op verzoek van de eisende partij worden behandeld door de Geschillencommissie Reizen VZW, dit met uitzondering van geschillen over lichamelijke letsels. Is de gedaagde partij echter een consument, dan heeft deze het recht om zich tegen de behandeling van het geschil voor de Geschillencommissie te verzetten. Hiertoe dient hij binnen een termijn van 15 kalenderdagen vanaf de kennisgeving van de inleiding van de zaak aan de gedaagde, schriftelijk (aangetekend) het secretariaat van de Geschillencommissie op de hoogte te brengen dat hij de zaak niet door de Geschillencommissie wenst te laten behandelen.
- De behandeling en de uitspraak gebeuren overeenkomstig het Geschillenreglement en de bepalingen van het Gerechtelijk Wetboek inzake arbitrage (art. 1676 tot en met 1723). De uitspraak is bindend voor de partijen, zonder mogelijkheid van beroep. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd zoals bepaald in het Geschillenreglement.
- Het gebruik van deze algemene voorwaarden houdt de aanvaarding in van alle reglementen en beslissingen, bepaald door de Geschillencommissie Reizen vzw, inzonderheid het Geschillenreglement.
- Het adres van de Geschillencommissie Reizen vzw is Koning Albert II – laan, 16 – 1000 Brussel

ALGEMENE VOORWAARDEN AEP vzw SENIOR DEPARTMENT (reisorganisator)

1. Omvang van de verbintenissen :

AEP vzw SENIOR DEPARTMENT levert diensten bij de organisatie van zowel individuele als groepsreizen. (Als groepsreizen worden beschouwd, de reizen waaraan minimum 25 personen deelnemen). Als reisorganisator, behoudt AEP vzw SENIOR DEPARTMENT zich het recht voor, het geheel of delen van zowel haar prestatie als prestaties van derden, door andere ondernemingen, die gelijkwaardige diensten kunnen leveren, te laten uitvoeren, zonder verplicht te zijn het advies in te winnen van de reiziger, die geacht wordt de reisorganisator te mandateren om zij belangen naar best vermogen te behartigen.

2. Inschrijvingen :

De inschrijvingen voor zowel individuele als groepsreizen gebeuren bij AEP vzw SENIOR DEPARTMENT of bij een door AEP vzw SENIOR DEPARTMENT erkende vertegenwoordiger. Voor groepsreizen (minimum 25 personen) wordt de groepsverantwoordelijke geacht namens de deelnemers van de groepsreis op te treden; hij is persoonlijk aansprakelijk voor het geheel der reservaties, dus met inbegrip van deze die hij voor derde partijen geboekt heeft, onverminderd de mogelijkheid voor de reisorganisator om zich, zo hij dit passend acht, rechtstreeks tot deze derde te wenden.

Door de inschrijvingen verklaart men zich akkoord met de Algemene Voorwaarden van AEP vzw SENIOR DEPARTMENT waarvan de reiziger verklaart bij inschrijving en voor ondertekening van het reiscontract kennis te hebben genomen.

Artikel 1 : Prijzen

- De prijs is aangeduid per persoon (tenzij anders vermeld).
- De prijzen bevatten BTW, volgens het tarief van toepassing op 30/06/94.
- De niet-inbegrepen zijn : Kosten voortvloeiend uit vertragingen in het transport tengevolge van weersomstandigheden, defecten, stakingen, oorlog, wijzigingen van dienstregeling, of transportmiddel.
- Prijzen die telefonisch door onze reserveringsdiensten worden doorgegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.

Artikel 2 : Formaliteiten

- De reiziger dient kennis te nemen van de informatie inzake de te vervullen formaliteiten die hem in de brochure of door de reisbemiddelaar worden meegedeeld.
 - Kinderen dienen over een identiteitskaart met foto te beschikken. 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.
 - Huisdieren kunnen onder bepaalde voorwaarden op reis meegenomen worden mits rekening te houden met de specifieke richtlijnen die door de reisorganisator worden verstrekt. Zij moeten in elk geval in regel zijn met de vaccinatievoorschriften.
- De reisorganisator aanvaardt echter geen enkele verantwoordelijkheid bij eventuele schade noch voor moeilijkheden die voortvloeien uit het op reis nemen van huisdieren.

Artikel 6 : Klachtenregeling

- Ter plaatse is een formulier "kennisname van klacht" beschikbaar bij de plaatselijke vertegenwoordig(st)er.
- De tegenwaarde van niet-verkregen diensten wordt alleen terugbetaald mits het indienen van geschreven attest en het formulier "kennisname van klacht" ingevuld en ondertekend door de betrokken accommodatie verstrekker; de begeleider, de persoon die de klacht indient en waarin duidelijk vermeld wordt welke diensten de reiziger niet ontvangen heeft.
- Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie opgelost kunnen worden, is alleen de rechtbank van Brussel bevoegd.

Artikel 7 lidmaatschap

Het lidmaatschap van de vereniging geeft recht op deelname aan haar activiteiten.

De jaarlijkse bijdrage bedraagt € 2.50 (in de gepubliceerde prijzen begrepen).

De inschrijving houdt de aanvaarding in van bovenstaande algemene voorwaarden.

FINANCEEL ONVERMOGEN

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 de vzw door 'De Europese', Tweekerkenstraat 14, 1000 Brussel verzekerd om in geval van financieel onvermogen, zijn verplichtingen jegens de deelnemer verder na te komen. De desbetreffende polis heeft als referentie INS/47823/00

VERZEKERINGEN



FINANCEEL ONVERMOGEN

Algemene voorwaarden