

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN

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:

- de voornaamste kenmerken van de reisdiensten:
 - de reisbestemming(en), de route en de verblijfsperiodes, met de data en het aantal nachten
 - de vervoermiddelen, hun kenmerken en categorieën
 - de ligging, de voornaamste kenmerken en de categorie van de accommodatie volgens de regels van het land van bestemming
 - de verstrekte maaltijden
 - de bezoeken, de excursies of de andere diensten die zijn begrepen in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs
 - ingeval zulks niet duidelijk is, uitsluitel of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep
 - de taal waarin de andere toeristische diensten desgevallend worden verricht
 - of de reis in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteiten

- de totaalprijs van de pakketreis, en voor zover toepasselijk, opgave van de soort bijkomende kosten die alsnog voor rekening van de reiziger kunnen zijn

- de betalingsmodaliteiten

- 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

- algemene informatie over de vereisten in het land van bestemming inzake paspoort- en visumverplichtingen, met inbegrip van de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum en informatie over geldende formaliteiten op gezondheidsgebied

- de vermelding dat de reiziger de overeenkomst kan opzeggen tegen betaling van een opzeggvergoeding

- inlichtingen over de annulering en/of bijstandsverzekeringen

§ 2

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

§ 3

De precontractuele informatie die aan 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

- 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.

- 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

- 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.

- 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:

- de bijzondere wensen van de reiziger waarop de organisator is ingegaan
- dat de organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de pakketreis en een bijstandsverplichting heeft
- de naam en de contactgegevens van de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie
- 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 klagen te doen over mogelijke non-conformiteit
- de verplichting van de reiziger om de non-conformiteit tijdens de reis te melden
- 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
- informatie over de interne klachtenafhandeling
- informatie over de Geschillencommissie Reizen en het platform van de E.U. voor online geschillenbehandeling
- 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:

- de nodige ontvangstbewijzen;
- vouchers en vervoerbewijzen;
- 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

- Na het sluiten van de pakketreisovereenkomst kunnen de prijzen alleen worden verhoogd indien de overeenkomst daar uitdrukkelijk in voorziet.

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

- Prijsverhogingen zijn alleen toegestaan als rechtstreeks gevolg van veranderingen in:

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

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

§ 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 reiziger het recht de administratieve kosten af te trekken van de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling. Indien de reiziger hierom verzoekt, staft de organisator die kosten.

Artikel 6: Betaling van de reissom

- Behalve indien anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij het afsluiten van de pakketreis-overeenkomst, als voorschot, een gedeelte van de totale reissom zoals in de bijzondere voorwaarden bepaald.

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

- Indien de reiziger, nadat hij vooraf in gebreke werd gesteld, nalaat het voorschot of de reissom te betalen die van hem wordt geeïst, 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:

- 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
- 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:

- de organisator zich dit recht in de overeenkomst heeft voorbehouden, en
- het om een onbeduidende verandering gaat, en
- de organisator de reiziger daarvan via een duurzame gegevensdrager, zoals bijv. een mail, een papieren document of een PDF, in kennis stelt.

§ 2

- 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:

- van de voorgestelde wijzigingen en het effect ervan op de prijs van de pakketreis
- van de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen zonder kosten, tenzij hij de voorgestelde wijzigingen aanvaardt
- van de termijn waarbinnen hij de organisator in kennis moet stellen van zijn besluit
- van het feit dat indien hij de voorgestelde wijziging binnen de opgegeven termijn niet uitdrukkelijk aanvaardt, de overeenkomst automatisch beëindigd wordt, en
- 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:

- 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

4. 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.

5. 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 non-conformiteit 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 non-conformiteit 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 aantoonbaar 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 pakketreisovereenkomst 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 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 desgevoegd 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 opgesteld 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 reiseschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk.

7. Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders wordt afgesproken, moet het saldo ten laatste dertig kalenderdagen voor de afreis betaald worden. Bij reservatie binnen de dertig kalenderdagen voor afreis moet, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders wordt afgesproken, bij de inschrijving de volledige reissom worden betaald.

8. Bij vertraging of staking van betaling zal een interest verschuldigd zijn aan de wettelijke interestvoet alsook een schadevergoeding van 10% van de totale reissom en dit zonder voorafgaande ingebrekestelling.



een slimme zet

BIJZONDERE VOORWAARDEN VAN OZ REIZEN NV ALS ORGANISATOR

Artikel 1: Prijzen en betaling

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

2. De prijs is aangeduid per persoon.

3. De prijzen bevatten: vervoer heen en terug, desgevallend vervoer tussen de luchthaven van bestemming en de verblijfplaats, verblijf in studio, appartement of hotel met maaltijden zoals voorzien in het programma, de diensten van onze vertegenwoordiger ter plaatse, de BTW, de luchthaventaksen.

4. Niet-inbegrepen zijn: kosten voor reispas, visum, inentingen, verzekeringen, alle persoonlijke uitgaven, fooien en uitstappen die niet uitdrukkelijk als inbegrepen aangeduid staan.

5. Prijzen die telefonisch door onze reserveringsdienst worden gegeven, zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.

6. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, moet bij de ondertekening van de bestelbon 100% van de kosten voor passagiersvervoer en financiële diensten (reisverzekering) worden betaald. Daarnaast dient de reiziger bij de ondertekening van de bestelbon een voorschot te betalen van 30% van de resterende reissom (na aftrek van de kosten voor passagiersvervoer en financiële diensten).

- Indien de vertraging of staking oorzaak geeft aan een rechtszaak zal het factuurbedrag worden verhoogd met 20% waarbij een minimum verhoging van € 247,89 zal worden gehandhaafd.
- Voor de betaling van de reizen kan de klant kiezen tussen volgende betaalmiddelen: VISA, Mastercard/Eurocard, Bancontact, overschrijving (op het rekeningnummer van OZ reizen nv: BE39 4771 0911 0119, BIC code: KREDBEBB) en cash ter attentie van OZ reizen nv, evenwel binnen de grenzen vastgelegd in de wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contanten.

OZ reizen nv werkt samen met Ingenico Payment Services. Het Ingenico Payment Services betalingsplatform staat garant voor veilige betalingen via het web. Betalingen via overschrijving of cash zijn niet mogelijk bij online boekingen.

Artikel 2: Formaliteiten

- 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.
- Kinderen dienen over een identiteitskaart met foto te beschikken. Kinderen 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.
- Huisdieren kunnen op reis meegenomen worden mits rekening te houden met de specifieke richtlijnen die door de organisator 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 voortvloeien uit het meenemen van huisdieren.

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 medewerker gevraagd.

Artikel 4: Dienstregeling

De vermelde dienstregelingen zijn indicatief. De reiziger dient in alle omstandigheden er rekening mee te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis gewijzigd kunnen worden.

Artikel 5: Annulering en wijzigingen door de reiziger

- De annuleringskosten zijn variabel volgens het tijdstip van annulering.

Alle annuleringen dienen schriftelijk te gebeuren, ofwel aangetekend naar OZ reizen nv, Gistelsesteenweg 294/1, 8200 Brugge ofwel per e-mail naar reisbuureau.antwerpen@oz.be

De datum van de annulering wordt bepaald door de datum van kennisname van de annulering door de organi-

sator. Die datum wordt vermoed de 1e werkdag te zijn na datum aangetekend schrijven respectievelijk datum verzending e-mail.

- Volgende bedragen zijn verschuldigd aan OZ reizen nv. Alle bedragen zijn aangeduid per persoon:

- Bij wijziging van om het even welk element in de reis door de reiziger: € 15 per dossier als de reisom kleiner wordt of gelijk blijft.
- Bij annulering van om het even welk element in de reis door de reiziger, in het geval OZ reizen nv als bemiddelaar optreedt: € 25 per dossier.
- Bij annulering van om het even welk element in de reis door de reiziger, in het geval OZ reizen nv als organisator optreedt, bedragen de annuleringskosten:
 - annulering tot 90 dagen voor vertrek: 10% van de reissom
 - annulering tussen 89 en 60 dagen voor vertrek: 25% van de reissom
 - annulering tussen 59 en 30 dagen voor vertrek: 50% van de reissom
 - annulering tussen 29 en 15 dagen voor vertrek: 75% van de reissom
 - annulering minder dan 15 dagen voor vertrek: de totale reissom

De administratiekosten voor annulering bedragen steeds € 25 per persoon bovenop de hierboven vermelde annuleringskosten.

- Wijzigingen aan een geboekte reis worden aanvaard mits betaling van onderstaande kosten, naast de normale prijsaanpassing: tot 30 dagen voor vertrek: € 15 p.p. minder dan 30 dagen voor vertrek: 25 € p. p.

Artikel 6: Aansprakelijkheid

- De in dit document opgenomen informatie werd opgevaardigd 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 medegedeeld.
- De prestaties van de organisator nemen een aanvang en eindigen op de opstapplaats.

Artikel 7: Klachtenregeling

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

- Voor geschillen van financiële aard en/of geschillen die betrekking hebben op lichamelijke letsels die niet in der minne kunnen worden opgelost, zijn enkel de rechtbanken van Antwerpen bevoegd. Voor geschillen van organisatorische of reistechische aard wordt enkel het gezag van de VZW GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN erkend.
- Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie opgelost kunnen worden, is alleen de rechtbank van Antwerpen bevoegd.
- Heb je klachten omtrent de dienstverlening van OZ reizen nv, dan kan je terecht bij de ombudsman via ombudsman@oz.be. De ombudsman luistert en bemiddelt als neutraal vertrouwenspersoon. Zo zorgen we ervoor dat je een correcte service krijgt en dat je probleem opgelost geraakt - steeds binnen het wettelijke en statutaire kader van de organisatie. De ombudsman zal er steeds naar streven dat je binnen de 5 werkdagen een antwoord mag ontvangen. Op basis van alle meldingen maken we aanbevelingen en sturen we regelmatig ons beleid of onze aanpak bij.

Artikel 8: Dossierkosten

Behalve bij de boeking van een OZ Groepsreis worden er voor elke opening van een dossier dossierkosten (€ 15) aangerekend. Deze worden vermeld in de bestelbon. In geval van annulering kunnen deze kosten geen aanleiding geven tot terugbetaling.

Artikel 9: Verzakingsrecht

Verzakingsrecht in geval van online boeking via de website. De klant beschikt niet over het recht om van een aankoop af te zien. Hoewel de wet bij de verkoop op afstand in een termijn van 14 kalenderdagen voorziet waarbinnen de consument de overeenkomst kan herroepen, is dit herroepingsrecht niet van toepassing op de via de website gesloten contracten van accommodatie anders dan voor woondoelende, vervoer, autoverhuurdiensten, catering en diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien in de overeenkomsten een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien (artikel VI 53, 12° van het Wetboek van Economisch Recht).

Artikel 10: Beeldmateriaal

Beeldmateriaal opgenomen tijdens de OZ Groepsreizen kan voor publicitaire doeleinden gebruikt worden door OZ reizen nv. Als je hiermee niet akkoord gaat, gelieve een mail te sturen naar communicatie@oz.be.

PRIVACY

De persoons- en adresgegevens die je ons bezorgt, gebruiken we om je te informeren over de producten en evenementen van OZ reizen nv. Je hebt het recht om de gegevens die over jou zijn opgeslagen in een bestand te raadplegen, verbeteren of te schrappen met toepassing van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Je kan deze rechten uitoefenen via het webformulier op www.oz.be/over-oz/persoonlijkelevensfeer/aanvraag.

Bij verdere vragen in verband met het privacybeleid kan je contact opnemen met onze Data Protection Officer via privacy@oz.be

BIJZONDERE VOORWAARDEN VAN OZ REIZEN ALS REISBEMIDDELAAR

Artikel 1: Bevoegdheden

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

Artikel 2: Prijs

- Prijzen die mondeling door de reisbemiddelaar worden doorgegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.
- Voor elke opening van een dossier worden dossierkosten (€ 15) aangerekend. Deze worden vermeld op de bestelbon. In geval van annulering kunnen deze kosten geen aanleiding geven tot terugbetaling.

Artikel 3: Betalingen

- Voorschotten en facturen zijn betaalbaar op de zetel van de reisbemiddelaar of in één van de OZ Reisbureaus, netto en zonder korting.
- Voor de betaling van de reizen kan de klant kiezen tussen volgende betaalmiddelen: VISA, Mastercard/Eurocard, Bancontact, overschrijving (op het rekeningnummer van OZ reizen nv: BE39 4771 0911 0119, BIC code: KREDBEBB) en cash ter attentie van OZ reizen nv, evenwel binnen de grenzen vastgelegd in de wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contanten.

OZ reizen nv werkt samen met Ingenico Payment Services. Het Ingenico Payment Services betalingsplatform staat garant voor veilige betalingen via het web. Betalingen via overschrijving of cash zijn niet mogelijk bij online boekingen.

- Voorschotten en facturen, die niet op hun vervalddag betaald zijn, zullen van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd worden met een forfaitaire schadevergoeding van 10% van de totale reissom evenals met de wettelijke interesten vanaf de datum van de vervalddag. Indien de vertraging of staking oorzaak geeft aan een rechtszaak zal het factuurbedrag worden verhoogd met 20% waarbij een minimum verhoging van € 247,89 zal worden gehandhaafd.

Artikel 4: 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 medegedeeld.
- Kinderen dienen over een identiteitskaart met foto te beschikken. Kinderen die niet door hun ouders vergezeld worden, dienen een document 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.

Artikel 5: Uurregelingen

De vermelde uurregelingen zijn indicatief. De reiziger dient in alle omstandigheden er rekening mee te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis gewijzigd kunnen worden.

Artikel 6: Annulering en wijzigingen door de reiziger

- Behoudens de door de organisator bepaalde annuleringskosten, heeft de reisbemiddelaar het recht zijn kosten aan te rekenen tot een maximum van 15% van de reissom.
- Wijzigingen aan een geboekte reis worden aanvaard mits betaling van onderstaande kosten, naast de normale prijsaanpassing: tot 30 dagen voor vertrek: € 15 p.p.; minder dan 30 dagen voor vertrek: € 25 p.p..



een slimme zet