



Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor reisdienstovereenkomsten

Van Rompaey Travel BVBA – btw 0436 072 705
Rode Kruislaan 7 – 2400 MOL tel 00 32 (0)14 31 38 51
griet@vanrompaeytravel.be

Onze bijzondere voorwaarden maken integraal deel uit van de overeenkomst en vullen de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen aan, alsook de bepalingen van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (de “Wet”), en desgevallend de contractuele voorwaarden van de leveranciers van reisdiensten.

A. PAKKETREIZEN

Deze bijzondere voorwaarden zijn van toepassing wanneer wij pakketreizen te koop aanbieden of verkopen als organisator, of desgevallend als doorverkoper.

1. OFFERTES

Al onze brochures, promoties, webpagina's of 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.

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. Kennelijke materiële fouten in de precontractuele informatie binden ons niet en mogen we rechtzetten.

2. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

Tenzij uitdrukkelijk anders bedongen, komt de pakketreisovereenkomst tot stand wanneer de reiziger akkoord gaat met de voorgestelde offerte, onder voorbehoud van beschikbaarheid om het moment dat de definitieve reservaties worden gemaakt.

3. PRIJS EN BETALINGSMODALITEITEN

3.1 De prijs omvat alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgesomd, alsook alle belastingen en, indien van toepassing, alle bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten. De reiziger zal desgevallend vergoedingen, toeslagen en andere kosten moeten betalen die wij redelijkerwijs niet konden berekenen of kennen op het ogenblik van de sluiting van de overeenkomst, zoals toeristentaksen, toegangstaksen, parkeerkosten, inkomtickets, gewijzigde visumkosten e.a

Kennelijke materiële fouten in de prijs binden ons niet en mogen we rechtzetten.

3.2 We behouden ons het recht voor om prijzen te verhogen in geval van veranderingen in:

1° de prijs van passagiersvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen, of

2° 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, landingsrechten en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden, of

3° de wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn

In geval van verlaging van voormelde kosten na het afsluiten van de overeenkomst en voor het begin van de reis heeft de reiziger recht op een proportionele prijsvermindering. In dit geval zullen we het recht hebben om administratieve kosten aan te rekenen. We zullen deze kosten verantwoorden alleen op uitdrukkelijk verzoek van de reiziger.

Elke prijsverhoging zal aan de reiziger worden meegedeeld uiterlijk twintig dagen vóór het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, met opgave van een motivering voor die prijsverhoging en een berekening.

3.3 Tenzij anders overeengekomen, wordt er bij het afsluiten van de overeenkomst een voorschot aangerekend van 40% van de totaalprijs en is het saldo verschuldigd uiterlijk 50 dagen voor vertrek.

3.4 Cash betalingen worden slechts aanvaard tot maximaal 3.000 euro.

3.5 Elke niet betaalde factuur op vervaldatum zal van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling aanleiding geven tot het betalen van een intrest aan 12% per jaar en een forfaitaire schadevergoeding 10 % met een minimum van 150 euro.

Als alternatief behouden we ons het recht voor om in geval van niet-betaling van facturen binnen de vervaldatum de overeenkomst te beëindigen mits ingebrekestelling met onmiddellijke uitwerking en vergoeding te vorderen van onze schade met als minimum de opzeggingsvergoeding van art. 4. Door de reiziger betaalde voorschotten zullen met de schadevergoeding worden verrekend.

Wij behouden ons het recht voor om reisdocumenten niet vrij te geven zolang niet al onze facturen zijn betaald.

4. OPZEGGING DOOR DE REIZIGER

4.1 Elke opzegging door de reiziger moet ons toekomen per email en aangetekende brief op het adres opgegeven in art. 16. Opzeggingen die ons toekomen buiten onze openingsuren worden geacht ontvangen te zijn op de volgende werkdag.

4.2 In geval van opzegging, zullen wij de volgende opzegvergoedingen aanrekenen :

- Meer dan 365 dagen voor vertrek : 100 EUR als dossierkost per persoon
- Van 365 tot 90 dagen voor vertrek : 35% van de totaalprijs
- Van 89 tot 60 dagen voor vertrek : 50% van de totaalprijs
- Van 59 tot 35 dagen voor vertrek : 75% van de totaalprijs
- Vanaf 34 dagen voor vertrek : 100% van de totaalprijs

Wanneer wij optreden als doorverkoper gelden de opzeggingsvergoedingen van de organisator, vermeerderd met onze administratieve kosten (150 euro).

Bij wijziging van hotelreservaties, vluchten, huurwagen of andere reisdiensten zullen de werkelijke kosten, die door onze leveranciers van reisdiensten of door een andere organisator worden bepaald, aangerekend worden. Deze kosten kunnen vermeerderd worden met eventuele bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die voortvloeien uit de wijziging.

5. WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER

Elke wijziging van de overeenkomst door de reiziger zal aanleiding geven tot het betalen van forfaitaire administratieve kosten van 100 euro per persoon, vermeerderd met de eventuele kosten van onze leveranciers van reisdiensten of van de organisator indien wij handelen als doorverkoper. De reiziger aanvaardt dat een wijziging afhangt van de beschikbaarheid en een eventuele prijsaanpassing. Indien de wijziging niet beschikbaar is of het prijsverschil te groot, kan de reiziger afzien van de overeenkomst, waarbij in dit geval de opzeggingsvergoedingen van art. 4 van toepassing zullen zijn. De kosten van de wijziging zijn in elke geval ten laste van de reiziger.

6. WIJZIGINGEN DOOR DE ORGANISATOR

6.1 Wij behouden ons het recht voor om voor het vertrek kleine wijzigingen aan te brengen aan de overeenkomst. In dit geval wordt de reiziger verwittigd via een duurzame gegevensdrager.

6.2 Wij behouden ons ook het recht voor om kennelijke materiële fouten in de overeenkomst recht te zetten.

6.3 Wanneer er ingrijpende wijzigingen aan de overeenkomst moeten worden gebracht of wanneer de prijs dient verhoogd te worden met meer dan 8 %, conform art. 20 van de wet, is de reiziger verplicht ons binnen de dagen na de aankondiging van de wijziging te verwittigen van zijn beslissing om de wijziging al dan niet te aanvaarden. Zo niet, wordt de overeenkomst automatisch beëindigd.

7. OVERDRACHT VAN DE OVEREENKOMST

In geval van overdracht van de overeenkomst, en voor zover wij hebben kunnen vaststellen dat de overnemer aan alle voorwaarden van de overeenkomst voldoet, zijn de overdrager en overnemer solidair gehouden tot betaling van de kosten die voortvloeien uit de overdracht (nl de werkelijk gemaakte kosten of aangerekende kosten door de leveranciers van de reisdiensten of organisator). De reiziger begrijpt dat in sommige gevallen de kost van de overdracht kan gelijk zijn met de prijs van de aankoop van een nieuwe reisdienst (zoals bijvoorbeeld in het geval van niet wijzigbare of terugbetaalbare vliegtickets).

8. NON-CONFORMITEIT EN BIJSTAND

8.1. De reiziger is verplicht om ons onverwijld op de hoogte te brengen van elke non-conformiteit die hij ter plaatse vaststelt. Elke klacht in dit kader zal beoordeeld worden door de organisator in functie van de concrete omstandigheden en de aard van het geboekte pakket.

De reiziger moet zijn klachten op de volgende wijze kenbaar maken :

Via email aan griet@vanrompaeytravel.be wanneer de reiziger nog op de bestemming verblijft. Via een aangetekende brief aan het adres aangegeven in art 16 binnen 8 dagen na terugkeer.

8.2 De reiziger heeft het recht om zijn klachten te richten tot de doorverkoper bij wie hij het pakket heeft gekocht. De reiziger brengt de doorverkoper op de hoogte via email aan griet@vanrompaeytravel.be of per brief aan het adres aangegeven in art 16. De doorverkoper stuurt de klacht aan de organisator.

8.3 De reiziger begrijpt dat indien hij ons niet correct en onverwijld op de hoogte brengt, hij ons verhindert om het tegengekomen probleem efficiënt op te lossen. De financiële gevolgen daarvan zullen ten laste van de reiziger worden gelegd.

9. AANSPRAKELIJKHEID VAN DE ORGANISATOR

9.1 Wij zijn aansprakelijk voor de goede uitvoering van alle reisdiensten van het pakket wanneer wij optreden als organisator. Wij hebben deze aansprakelijkheid niet als wij optreden als doorverkoper.

9.2 Onze aansprakelijkheid is evenwel beperkt tot drie maal de totaalprijs van het pakket, behalve in geval van persoonlijk letsel of opzettelijk dan wel door nalatigheid veroorzaakte schade. Voor

zover internationale verdragen grenzen stellen aan de voorwaarden waaronder een dienstverlener die een reisdienst verleent die deel uitmaakt van een pakketreis, schadevergoeding moet betalen, of aan de hoogte van die schadevergoeding, gelden die grenzen ook voor ons.

9.3 Wij zijn nooit aansprakelijk voor de goede uitvoering van reisdiensten die niet uitdrukkelijk staan vermeld in de pakketreisovereenkomst en die de reiziger ter plaatse heeft geboekt zonder ons te verwittigen (zoals excursies of bijkomende activiteiten)

10. REISDOCUMENTEN

10.1 De reiziger moet in het bezit zijn van geldige reisdocumenten om zich in het land van bestemming te begeven. In sommige gevallen volstaat een identiteitskaart, in andere gevallen een internationaal paspoort (soms geldig tot zes maanden na terugreis) en nog in andere gevallen een internationaal paspoort et visa.

10.2 Ook al proberen wij de reiziger zo goed mogelijk te informeren over de formaliteiten in het land van bestemming, toch komt het aan de reiziger toe om de geldigheid en conformiteit van zijn reisdocumenten te checken voor vertrek.

Op de niet-Belgische reiziger rust de plicht om zich te informeren bij zijn Ambassade of andere diplomatieke instanties teneinde de geldende formaliteiten te kennen. Wij zijn niet aansprakelijk in geval van nalatigheid van de reiziger op dat vlak.

10.3 Degene die de overeenkomst aangaat verbindt er zich toe om ons te informeren over zijn nationaliteit en die van alle reizigers namens wie hij optreedt, en ons te verwittigen van elke relevante informatie in dit opzicht.

11. GEZONDHEID

11.1. Wij kunnen de gezondheidstoestand van alle reizigers niet kennen. Op de reiziger rust dus de plicht om zelf de nodige inlichtingen in te winnen omtrent de gezondheidsformaliteiten op de gekozen bestemming.

11.2 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, 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.

11.3 De reiziger wordt aangeraden om aangepast materiaal en uitrusting te voorzien in functie van de aard van de reis, behalve indien dit is inbegrepen in het pakket. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor de nalatigheid van de reiziger op dat vlak.

11.4 De reiziger wordt aangeraden om inzake gezondheids- en veiligheidsvoorwaarden de website van de FOD Buitenlandse zaken te raadplegen.

12. FINANCIËEL ONVERMOGEN

Zoals de wet het voorziet, is ons financieel onvermogen beschermd door HDI Global SE,

Belgische zetel, Tervurenlaan 273/1 in 1150 Brussel, overeenkomstig de bepalingen van polis 640-01326235 – 30044/ TP2019-0002. Deze polis werd opgemaakt via de bemiddeling van Verzekeringskantoor Verheyen, F Craeybeckxlaan 15, 2100 Deurne, als zekerheid voor de repatriëring van de en de terugbetaling van alle betaalde sommen.

13. VERZEKERING AANSPRAKLIJKHEID

Onze aansprakelijkheid wordt verzekerd door HDI Global SE, Belgische zetel, Tervurenlaan 273/1 in 1150 Brussel, overeenkomstig de bepalingen van polis 110-01326235-30023/TP2019-0002. Deze polis werd opgemaakt via de bemiddeling van Verzekeringskantoor Verheyen, F Craeybeckxlaan 15, 2100 Deurne,

14. VLUCHTEN

14.1 De vluchten in onze offertes worden onder voorbehoud meegedeeld. Elke wijziging zal onverwijld worden medegedeeld aan de reiziger.

14.2 De identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zal aan de reiziger bekend gemaakt worden uiterlijk op de reisdocumenten conform Verordening EU 2011/2005.

14.3 De reiziger is verplicht om zich tijdig aan te bieden voor de inscheping, met alle nodige reisdocumenten. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor incidenten, zoals een vluchtweigering, veroorzaakt door opzet of of de nalatigheid van de reiziger.

14.4 De reiziger is verplicht om verlies of diefstal van, of schade aan bagage aan te geven aan de uitvoerende luchtvaartmaatschappij.

14.5 De luchtvaartmaatschappijen die op de zwarte lijst van de Europese Commissie in toepassing van EU Verordening 2311/2005 van 14 December 2005 voorkomen, kunnen hier worden gevonden : https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en

15. BESCHERMING PERSOONSgegevens (GDPR)

Wij verzamelen uw gegevens conform EU Verordening (2016/679)- (« GDPR »). De persoonlijk gegevens die u ons meedeelt zijn noodzakelijk voor het behandelen van uw boeking en voor de uitvoering van de overeenkomst (artikel 6.1.b GDPR). Te dien einde kunnen uw gegevens gedeeld worden met onze partners gevestigd in derde landen. Wij doen steeds beroep op partners die een gelijkaardig niveau van bescherming waarborgen zoals voorzien in de GDPR.

Met uw toestemming kunnen uw gegevens ook worden gebruikt om u promotionele of commerciële aanbiedingen te sturen per mail of per post.

Bovendien worden uw gegevens eveneens meegedeeld aan de FOD Binnenlandse zaken en dienstverleners zoals bedoeld en in uitvoering van de wet van 25 December 2016 betreffende de verwerking van passagiersgegevens die de Richtlijn 2016/681 van 27 april 2016 betreffende het gebruik van persoonsgegevens van passagiers voor het voorkomen, opsporen, onderzoeken en vervolgen van terroristische misdrijven en zware criminaliteit omzet.

Als persoon wiens gegevens worden verzameld, heeft u recht van inzage, recht op correctie, recht op verwijdering en recht van verzet. Deze rechten kunnen worden uitgeoefend via mail of brief, met vermelding van uw naam, voornaam en adres, alsook de reden van uw contactname.

Uw klachten over de gegevensverzameling en -behandeling kunnen worden gericht naar het bevoegde controleorgaan.

16. KENNISGEVINGEN

Tenzij anders bepaald, moeten alle kennisgevingen in het kader van de pakketreisovereenkomst op de volgende adressen plaatsvinden : per brief aan Van Rompaey Travel BVBA , Rode Kruislaan 7 in 2400 MOL of per email aan griet@vanrompaeytravel.be

17. GESCHILLEN

Alle geschillen die zouden ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst en die niet onderworpen zijn aan de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen krachtens de algemene voorwaarden van de Geschillen commissie Reizen, vallen onder de bevoegdheid van de rechtbanken van Antwerpen.

B. VERKOOP VAN AFZONDERLIJKE REISDIENSTEN

Wanneer wij een afzonderlijke reisdienst verkopen in de zin van art. 71 van de wet, zijn de volgende bijzondere voorwaarden van toepassing :

1. OFFERTES

Al onze brochures, promoties, webpagina's of 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.

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.

Kennelijke materiële fouten in de precontractuele informatie binden ons niet en mogen we rechtzetten.

2. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

Wij handelen als bemiddelaars. De overeenkomst komt tot stand rechtstreeks tussen de reiziger en de leverancier van de reisdienst.

3. AANSPRAKELIJKHEID

Wij zijn nooit aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reisdienst.

4. PRIJS EN BETALINGSMODALITEITEN

4.1 De prijs omvat de verkochte reisdienst alsook alle belastingen en, indien van toepassing, alle bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten. De reiziger zal desgevallend vergoedingen, toeslagen en andere kosten moeten betalen die wij redelijkerwijs niet konden berekenen of kennen op het ogenblik van de sluiting van de overeenkomst, zoals toeristentaxen, toegangstaxen, enz

Kennelijke materiële fouten in de prijs binden ons niet en mogen we rechtzetten.

4.2 Tenzij anders overeengekomen, wordt de prijs van de reisdienst volledig betaald bij de bevestiging van de reservatie.

4.3 Cash betalingen worden slechts aanvaard tot maximaal 3.000 euro.

4.4 Elke niet betaalde factuur op vervaldatum zal van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling aanleiding geven tot het betalen van een intrest aan 12 % per jaar en een forfaitaire schadevergoeding van 10 % met een minimum van 125 euro.

Wij behouden ons het recht voor om reisdocumenten niet vrij te geven zolang niet al onze

facturen zijn betaald.

5. OPZEGGING, WIJZIGING EN OVERDRACHT VAN DE OVEREENKOMST

De reisdienst is alleen opzegbaar, wijzigbaar of overdraagbaar indien de leverancier dat aanvaardt en aan zijn voorwaarden.

Elke opzegging, vraag tot wijziging of overdracht door de reiziger moet ons toekomen per email en aangetekende brief op het adres opgegeven in art. A.16. Opzeggingen of vragen tot wijziging of overdracht die ons toekomen buiten onze openingsuren worden geacht ontvangen te zijn op de volgende werkdag.

6. FINANCIËEL ONVERMOGEN

Zoals de wet het voorziet, is ons financieel onvermogen beschermd door HDI Global SE, Belgische zetel, Tervurenlaan 273/1 in 1150 Brussel, overeenkomstig de bepalingen van polis 640-01326235 – 30044/ TP2019-0002. Deze polis werd opgemaakt via de bemiddeling van Verzekeringskantoor Verheyen, F Craeybeckxlaan 15, 2100 Deurne, als zekerheid voor de repatriëring van de en de terugbetaling van alle betaalde sommen.

7. VLUCHTEN

Art A14 is van toepassing.

8. BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS (GDPR)

Art A 15 is van toepassing.

9. KENNISGEVINGEN

Art A 16 is van toepassing.

Alle geschillen die zouden ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst en die niet onderworpen zijn aan de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen krachtens de algemene voorwaarden van de Geschillen commissie Reizen, vallen onder de bevoegdheid van de rechtbanken van Antwerpen of het vreedegerecht in Mol.