

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## ALGEMENE REISVOORWAARDEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VOOR PAKKETREIS- OVEREENKOMSTEN.

### **Artikel 1: Toepassingsgebied**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op 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 doorverkoper voor de sluiting van de pakketreisovereenkomst**

2.1 De organisator en ook de doorverkoper verstrekken aan de reiziger, voordat deze is gebonden door een pakketreisovereenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsook, voor zover deze van toepassing is op de pakketreis:

1° de voornaamste kenmerken van de reisdiensten: a) de reisbestemming(en), de route en de verblijfsperioden, met de data en het aantal nachten;

b) de vervoermiddelen, hun kenmerken en categorieën, de plaatsen en data en tijdstippen van vertrek en terugkeer, de duur en plaats van tussenstops en de aansluitingen; indien het exacte tijdstip nog niet vaststaat, wordt dit bij benadering meegedeeld

c) de ligging, de voornaamste kenmerken en de categorie van de accommodatie volgens de regels van het land bestemming;

d) de verstrekte maaltijden;

e) de bezoeken, de excursies of de andere diensten die zijn begrepen in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs;

f) ingeval het niet duidelijk is, uitsluitel of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep;

g) de taal waarin andere toeristische diensten desgevallend worden verricht;

h) of de reis in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit;

2° de totaalprijs van de pakketreis, en voor zover toepasselijk, opgave van de soort bijkomende kosten die voor rekening van de reiziger kunnen zijn;

3° de betalingsmodaliteiten;

4° het minimumaantal personen dat nodig is voor de uitvoering van de pakketreis en de uiterste datum voor de eventuele opzegging van de overeenkomst wanneer dit aantal niet wordt behaald;

5° algemene informatie over de vereisten in het land van

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

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

7° inlichtingen over de annulerings- en/of bijstandsverzekeringen.

2.2 De professioneel draagt er zorg voor dat het juiste standaardinformatieformulier wordt verstrekt aan de reiziger.

2.3 De precontractuele informatie die aan de reiziger wordt verstrekt, vormt een integraal onderdeel van de pakketreisovereenkomst. Zij kan niet worden gewijzigd, tenzij wederzijds akkoord van de partijen.

### **Artikel 3: informatie door de reiziger**

3.1 De persoon die de pakketreisovereenkomst afsluit, moet aan de organisator en de doorverkoper alle nuttige inlichtingen verstrekken omtrent hemzelf en zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst.

3.2 Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de organisator en/of doorverkoper, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

### **Artikel 4: de pakketreisovereenkomst**

4.1 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 bv. 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.

4.2 De pakketreisovereenkomst of bevestiging ervan bevat de volledige inhoud van de overeenkomst, met inbegrip van alle informatie zoals vermeld in artikel 2 en de volgende informatie:

1° de bijzondere wensen van de reiziger waarop de organisator is ingegaan;

2° dat de organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de pakketreis, en een bijstandsverplichting heeft;

3° de naam en de contactgegevens van de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie;

4° de naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres van de lokale vertegenwoordiger van de organisator of van een andere dienst voor het geval de reiziger in moeilijkheden verkeert of zijn beklag wenst te doen over de mogelijke non-conformiteit;

5° de verplichting van de reiziger om de non- conformiteit tijdens de reis te melden;

6° informatie op basis waarvan rechtstreeks contact kan worden opgenomen met een niet vergezeld minderjarige of met de persoon die op zijn verblijfplaats voor hem verantwoordelijk is;

7° informatie over de interne klachtenbehandeling;

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

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

4.3 Tijdig voor het begin van de pakketreis verstrekt de organisator de reiziger:

1° de nodige ontvangstbewijzen

2° de vouchers en vervoerbewijzen

3° informatie over de geplande vertrektijden en, indien van toepassing, over de uiterste tijd om in te checken, de geplande tijden van tussenstops, aansluitingen en aankomst.



## **Artikel 5: De prijs**

5.1 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 prijsherziening wordt berekend. Prijsverhogingen zijn alleen toegestaan als rechtstreeks gevolg 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 en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden, of

3° 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.

5.2 Indien de verhoging 8% van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger de overeenkomst opzeggen zonder opzeggingsvergoeding.

5.3 Een prijsverhoging is alleen mogelijk indien de organisator de reiziger uiterlijk twintig dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een

mail, een papieren document of een pdf, hiervan in kennis stelt, met opgave van een motivering voor die prijsverhoging en een berekening.

5.4 In geval van een prijsvermindering heeft de organisator het recht de administratieve kosten af te trekken van de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling. Indien de reiziger hierom verzoekt staaft de organisator die kosten.

## **Artikel 6: Betaling van de reissom**

6.1 Behalve anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij het afsluiten van de pakketreisovereenkomst als voorschot een gedeelte van de totale reissom zoals in de bijzondere voorwaarden bepaald.

6.2 Behalve indien in de pakketreisovereenkomst anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk 1 maand voor de vertrekdatum.

6.3 Indien de reiziger, nadat hij vooraf in gebreke werd gesteld, nalaat het voorschot of de reissom te betalen die van hem wordt geëist, zal de organisator en/of 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**

7.1 De reiziger kan de pakketreisovereenkomst overdragen aan een persoon die voldoet aan alle voorwaarden die voor die overeenkomst gelden op voorwaarde dat hij:

1° de organisator en eventueel de doorverkoper zo snel mogelijk en uiterlijk 7 dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf, op de hoogte stelt, en

2° de eventuele bijkomende kosten draagt die voortvloeien uit de overdracht.

7.2 Degene die de pakketreis 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 organisator en/of de doorverkoper die daarop kan ingaan alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

## **Artikel 9: Wijziging door de organisator voor de afreis**

9.1 De organisator kan de bepalingen van de pakketreisovereenkomst, met uitzondering van prijswijzigingen vóór het begin van de pakketreis niet eenzijdig veranderen, tenzij:

1° de organisator zich dit recht in de overeenkomst heeft voorbehouden, en

2° het om een onbeduidende verandering gaat, en

3° de organisator de reiziger daarvan via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een e-mail, een papieren document of een pdf in kennis stelt.

9.2 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:

1° van de voorgestelde wijzigingen en het effect ervan op de prijs van de pakketreis;

2° van de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen zonder kosten, tenzij hij de voorgestelde wijzigingen aanvaardt;

3° van de termijn waarbinnen hij de organisator in kennis moet stellen van zijn besluit;

4° van het feit dat indien hij de voorgestelde wijziging binnen de opgegeven termijn niet uitdrukkelijk aanvaardt, de overeenkomst automatisch beëindigd wordt, en

5° in voorkomend geval, van de voorgestelde vervangende pakketreis en de prijs ervan.

9.3 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.

9.4 Indien de pakketreisovereenkomst op grond van artikel 9.2 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**

10.1 De organisator kan de pakketreisovereenkomst opzeggen:

1° indien het aantal personen dat zich voor de pakketreis heeft ingeschreven, kleiner is dan het in de overeenkomst vermelde minimumaantal en de reiziger door de organisator van de opzegging van de overeenkomst in kennis wordt gesteld binnen de in de overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk:

1. twintig dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen;
2. zeven dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van twee à zes dagen;
3. 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.



10.2 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**

11.1 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.

In de pakketreisovereenkomst kunnen gestandaardiseerde opzegvergoedingen worden bepaald op basis van het tijdstip van de opzegging vóór het begin van de pakketreis, en op basis van de verwachte kostenbesparingen en inkomsten door alternatief gebruik van de reisdiensten.

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

11.2 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 om de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding op te zeggen. 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.

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

### **Artikel 12: Non-conformiteit tijdens de reis**

12.1 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.

12.2 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. Indien de organisator de non-conformiteit niet verhelpt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering of een schadevergoeding overeenkomstig artikel 15.

12.3 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. 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.

12.4 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.

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

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.



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

Indien er geen andere arrangementen kunnen worden voorgesteld of de reiziger de andere voorgestelde arrangementen verwerpt, heeft de reiziger, in voorkomend geval, ook zonder opzegging van de pakketreisovereenkomst, recht op prijsvermindering en/ of schadevergoeding.

12.6 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.

12.7 De beperking van de kosten zoals bedoeld in 12.6 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.

12.8 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.

12.9 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**

14.1 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.

14.2 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 november 2017 voorgeschreven voorwaarden voldoet.

### **Artikel 15: Prijsvermindering en schadevergoeding**

15.1 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.

15.2 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.

15.3 De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding, indien de organisator aantoont dat de non-conformiteit te wijten is aan:

1° de reiziger;



2° een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen, of

3° onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

#### **Artikel 16: Verplichting tot bijstand**

16.1 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.

16.2 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**

17.1 Indien de reiziger een klacht heeft vóór de afreis moet hij deze zo snel mogelijk op een bewijskrachtige manier melden bij de organisator of de doorverkoper

17.2 Klacht tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden aan de organisator of doorverkoper, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.

17.3 Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij na het einde van de reisovereenkomst zonder vertraging bij de organisator of de doorverkoper een klacht indienen op een bewijskrachtige manier.

#### **Artikel 18: Verzoeningsprocedure**

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

18.2 Mislukt deze poging tot minnelijke regeling, dan kan elk van de betrokken partijen aan de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen.

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

18.4 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.

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

#### **Artikel 19: Arbitrage of rechtbank**

19.1 Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende partij desgewenst een arbitrageprocedure instellen voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure aanhangig maken voor de rechtbank.

19.2 De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden, noch als eisende noch als verwerende partij.



19.3 De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 1.250 euro bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of e-mail met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1.251 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen

19.4 Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil). Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

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

SECRETARIAAT VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

TELEFOON: 02 277 62 15 02 277 61 80 (9U TOT 12 U)

CITY ATRIUM VOORUITGANGSTRAAT 50 1210 BRUSSEL E-MAIL: REISGESCHILLEN@CLV-GR.BE

## ONTWERP BIJZONDERE VOORWAARDEN VAN DE ORGANISATOR

De organisator is vrij bij het bepalen van zijn bijzondere voorwaarden. Deze kunnen echter nooit tegen- strijdig zijn aan de Algemene Voorwaarden en ook niet aan de wet. De bijzondere voorwaarden dienen tevens als toelichting van de algemene voorwaarden.

### Artikel 1: Prijzen

Bij STARLING bedraagt het voorschot 30% van de reissom, met een minimum van € 100, vermeerderd met eventuele verzekeringen. Het saldo dient bij STARLING-reizen te worden betaald uiterlijk 42 dagen voor afreis. Voor reizen waarbij het ticket van de vlucht(en) en/of trein(en) apart wordt uitgeschreven en niet is inbegrepen in de geadverteerde prijs, dient het ticket volledig betaald te worden en los gezien te worden van de pakketreis.

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 op basis van een tweepersoonskamer, tenzij anders geformuleerd.
3. De prijzen bevatten wat duidelijk is weergegeven per reis op de website en wat vermeld is op de bestel- bon. Meestal, maar niet altijd, omvat dit maaltijden, accommodatie, transport en begeleiding, verzekering garantiefonds. Soms zijn ook vluchten en luchthaven- taxen inbegrepen in de prijs.
4. Niet-inbegrepen zijn meestal (maar niet altijd) transport naar de luchthaven, vluchten en luchthaventaxen, fooien voor lokale medewerkers, kosten voor reispas en visum, inentingen, bijstandsverzekering en annuleringsverzekering, persoonlijke uitgaven.
5. Prijzen die mondeling of telefonisch door onze reserveringsdienst worden gegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.
6. Aan dossiers op aanvraag die worden uitgewerkt, behalve indien zij in een vaste boeking resulteren, zijn altijd 400 euro dossierkosten verbonden.
7. Voor dossiers die afwijken van het standaardprogramma wordt een toeslag gerekend van 75 euro per dossier.





8. De prijzen zijn berekend op basis van

a) wisselkoersen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland die op 01/12/2018 bekend waren. De wijziging van de wisselkoersen zal worden doorgevoerd, indien de koers van (munt, bijv. de dollar) hoger is dan (munt ten overstaan van de euro).

b) taksen en heffingen, met inbegrip van de luch- thaventaksen, in vergelijking met de toestand op datum van de reisaanbieding.

c) de vervoerprijs met inbegrip van de energieprijzen die een element uitmaken van deze vervoerprijs op basis van de datum van het reisaanbod.

9. Zo de verhoging 8 % van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder vergoeding verbreken. In dit geval heeft de reiziger recht op terugbetaling van de bedragen die hij aan de organisator heeft betaald.

## **Artikel 2: Formaliteiten**

1. De reiziger dient te bevestigen kennis genomen te hebben van de informatie inzake de te vervullen formaliteiten die hem in de brochure of door de doorverkoper worden medegedeeld.

2. 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.

## **Artikel 3: Bagage**

De reisorganisator is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van 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. Ook bagagelabels en extra bewijsstukken dienen desgevallend bijgehouden worden.

## **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**

1. De annuleringskosten zijn variabel volgens het tijdstip van annulering. De juiste datum van de annulering wordt bepaald door de datum van ontvangst door de organisator. Alle bedragen zijn aangeduid per persoon. De annuleringskosten zijn de volgende:

a/ tot 42 dagen voor afreis: 30% van de totale reissom, met een minimum van 100 euro, vermeerderd met eventuele verzekeringen.

b/ vanaf 42 dagen tot 28 dagen voor afreis : 75% van de totale reissom

c/ vanaf 28 dagen voor afreis: 100% van de totale reissom

2. Bijzondere regeling voor vervoerbiljetten: Indien het vervoerbiljet geheel of gedeeltelijk niet terugbetaalbaar is, behoort het tot de niet-terugbetaalbare annuleringskosten.

3. Bij STARLING worden wijzigingen, in de mate van het mogelijke, aanvaard mits betaling van volgende administratiekosten per persoon:

a/ tot 42 dagen voor afreis: 75 euro



b/ vanaf 42 dagen voor afreis: 150 euro, plus de extra kosten verschuldigd aan de vervoersmaatschappijen die met deze overdracht gepaard gaan. Opgelet: bij de meeste luchtvaartmaatschappijen is de boeking niet overdraagbaar binnen een periode van 42 dagen voor afreis.

Onder wijzigingen wordt verstaan: wijziging van reisdata en/of bestemming.

#### **Artikel 6: Aansprakelijkheid**

1. De in dit document opgenomen informatie werd opgemaakt volgens gegevens die ons bekend waren tot zes maanden voor de publicatie ervan. Indien zich wijzigingen voordoen in exploitatie, faciliteiten en diensten van de aangeboden producten zullen deze na kennisname door de organisator worden meegedeeld.
2. De prestaties van de organisator nemen een aanvang en eindigen op de opstapplaats.

#### **Artikel 7: Verloop van de reis**

1. de reiziger zal de richtlijnen van de reisleader in verband met de veiligheid, het verloop van de reis, het groepsgebeuren en de conditie dienen te volgen. Bij overtreding van deze richtlijnen, kan een reiziger uitgesloten worden van verdere deelneming zonder aanspraak te kunnen maken op schadevergoeding of terugbetaling van een gedeelte van de reissom.
2. wanneer tijdens de reis zou blijken dat iemand niet of niet langer over de vereiste ingesteldheid of conditie beschikt om de reis verder te zetten, kan de reisleader besluiten hem/haar naar het hotel of naar de plaats van vertrek terug te sturen. Ongemakken en kosten die hieruit zouden voortvloeien zijn voor rekening van de reiziger.

#### **Artikel 8: Indeling/toeslag eenpersoonskamer**

Wanneer u zich individueel aanmeldt, kunt u op het aanmeldingsformulier aangeven of u ingedeeld wilt worden in een tweepersoonskamer. Wij nemen zes tot drie weken voor vertrek contact met u op als indeling niet mogelijk blijkt doordat zich geen andere individuele deelnemer aangemeld heeft. U kunt dan aangeven of u bereid bent de toeslag voor een eenpersoonskamer te betalen of afzien van deelname aan de reis. In het laatste geval betaalt STARLING u de reeds betaalde reisgelden zonder verdere kosten terug. De indelingsregeling is niet van toepassing bij bootreizen.

#### **Artikel 9: Aard van de reis**

1. de reiziger bevestigt nadrukkelijk op de hoogte te zijn van het avontuurlijke karakter van de reis, met het daarbij horen de eventueel gebrek aan comfort en met de mogelijke programmawijzigingen ten gevolge van plaatselijke omstandigheden in het bezochte land.
2. Gezien de aard van bepaalde reizen dient de reiziger zich bewust te zijn van sommige risico's en eventueel gebrek aan of het soms beperkte niveau van de medische hulpverlening, infrastructuur en communicatiemiddelen. De reiziger kan hierbij geenszins de aansprakelijkheid invoeren van de reisorganisator of de lokale uitvoerders.

#### **Artikel 10: Reisduur en programma**

1. wijzigingen in de dienstregelingen van vervoerders kunnen de reisduur beïnvloeden. De reiziger heeft geen recht op gehele of gedeeltelijke terugbetaling van de reissom indien de tijdstippen van vertrek, tengevolge van wijzigingen, niet meer dan 36 uur afwijken van het oorspronkelijk tijdstip.
2. de reisorganisator draagt geen grotere aansprakelijkheid dan de vervoerder zelf voor schade die het gevolg is van vertragingen.
3. de gedetailleerde praktische infofiches hebben het karakter van een reisgids en maken geen deel uit van het contract. De foto's in de brochure zijn illustratief en maken evenmin deel uit van het contract.



4. deelnemers dienen de groep te vervoegen op de afgesproken tijd en plaats. Eventuele kosten omwille van het niet (tijdig) aansluiten bij de reis zijn voor rekening van de reiziger. Niet genoten diensten, tengevolge van het laat tijdig vervoegen

van de groep, zijn niet terugbetaalbaar.

5. de reiziger die tijdens de reis op eigen initiatief van de geprogrammeerde of voorgestelde route afwijkt of zich aan de begeleiding onttrekt en daardoor niet op de afgesproken tijdstippen aanwezig is, draagt de aansprakelijkheid voor alle extra kosten die dit met zich meebrengt, en heeft geen recht op terugbetaling voor niet-genoten diensten.

#### **Artikel 11: Ontbinding en wijziging door de reisorganisator**

1. STARLING beslist uiterlijk 21 kalenderdagen voor afreis of een groepsreis al dan niet zal doorgaan wegens onderbezetting.

2. de lokale omstandigheden, de bijzondere bestemmingen en het avontuurlijke karakter van de aangeboden reizen, kunnen met zich meebrengen dat voor of tijdens de reis aanpassingen in het reis programma moeten worden aangebracht.

3. aanpassingen voor het vertrek kunnen inhouden dat van een andere luchthaven vertrokken wordt, dat met een ander vervoermiddel wordt gereisd, dat met een andere vervoerder wordt gereisd enz. In een dergelijk geval verplicht de reisorganisator zich ertoe om de eventuele nadelige gevolgen voor de reiziger zoveel mogelijk te beperken.

4. wanneer er zich tijdens de reis een programmawijziging opdringt door factoren onafhankelijk van de wil van de reisorganisator, zal de betrokken reisleader een alternatief zoeken, rekening houdend met de wensen van de deelnemers. De reisleader neemt de uiteindelijke beslissing.

5. bedoelde aanpassingen in het reisprogramma kunnen in uitzonderlijke gevallen tot gevolg hebben dat routes, excursies, accommodatie en plaatselijk vervoer afwijken van hetgeen in de publicatie is aangegeven. De reisorganisator is in dat geval verplicht de reiziger alternatieven aan te bieden die zoveel mogelijk het karakter van de reis in stand houden

#### **Artikel 12: Klachtenregeling**

1. 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.

2. De tegenwaarde van niet-verkregen diensten wordt alleen terugbetaald mits het indienen van een geschreven attest uitgaande van de betrokken dienstverlener en waarin duidelijk vermeld wordt welke diensten de reiziger niet ontvangen heeft.

3. Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie opgelost kunnen worden, is alleen de rechtbank van Gent bevoegd.

#### **Artikel 13: Kopiëren van een reisconcept/ reisformule.**

Reizigers verbinden zich ertoe na afreis een gelijkend concept of gelijkende formule van de reis niet te kopiëren en aan te bieden.

VERKORTE PRIVACY VERKLARING



Uw persoonsgegevens worden door David Herman verwerkt voor klantenbeheer op basis van de contractuele relatie als gevolg van uw bestelling/aankoop van uw vakantie en/of gerelateerde diensten en voor direct marketing (om u nieuwe vakantieproducten of -diensten aan te bieden) op basis van ons gerechtvaardigd belang om te ondernemen. Indien u niet wil dat wij uw gegevens verwerken met het oog op direct marketing, volstaat het ons dat mee te delen op [contact@starlingreizen.be](mailto:contact@starlingreizen.be). Via dat adres kan u ook altijd vragen welke gegevens wij over u verwerken en ze desgevallend laten verbeteren of wissen. Daarbij is het mogelijk dat wij u vragen om uw identiteit te bewijzen zodat wij de gegevens aan de juiste persoon bezorgen.

Als u vragen heeft over de manier waarop wij uw gegevens verwerken, kan u zich wenden tot de privacyverklaring op onze website [www.starlingreizen.be](http://www.starlingreizen.be). Bent u het niet eens met de manier waarop wij uw gegevens verwerken, kan u zich wenden tot de Gegevensbeschermingsautoriteit ([www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be) – Drukpersstraat 35 te 1000 Brussel). Ons beleid op het vlak van gegevensverwerking vindt u op [www.starlingreizen.be](http://www.starlingreizen.be).

#### CLAUSULE

De reiziger erkent naar behoren te zijn ingelicht over de uitzonderlijke omstandigheden die zijn veroorzaakt door de coronacrisis en die van invloed kunnen zijn op zijn reis, en over de situatie van de pandemie op zijn reisbestemming. Hij heeft ook kennis genomen van de actuele reisadviezen van de FOD Buitenlandse Zaken waarin wordt gewaarschuwd dat reizen momenteel worden afgeraden (buitenlandse zaken). De reiziger verklaart dan ook volledig op de hoogte te zijn van de risico's die het coronavirus met zich meebrengt voor het goede verloop van zijn reis en beslist toch met kennis van zaken op reis te willen vertrekken.

Starling Reizen bv

Wetstraat 105

8792 Desselgem

BE0544.546.716

Tel.: 0032(0)485893050

E-mail: [contact@starlingreizen.be](mailto:contact@starlingreizen.be)

Website: [www.starlingreizen.be](http://www.starlingreizen.be)

