

# ALGEMENE REISVOORWAARDEN GESCHILLENKOMMISSIE REIZEN VZW

## Artikel 1 Toepassingsgebied

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

## Artikel 2 Promotie en aanbod

1. De gegevens in de reisbrochure binden de reorganisator of de -bemiddelaar die in de brochure hebben uitgegeven, tenzij; a) wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en voor het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht; b) er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract.

2. De reorganisator en/of -bemiddelaar kan genoodzaakt zijn een bepaald aanbod tijdelijk of blijvend te schrappen.

## Artikel 3 Informatie vanwege de reorganisator en/of reisbemiddelaar

De reorganisator en/of reisbemiddelaar zijn verplicht:

1. voor het sluiten van het contract tot reorganisatie of tot reisbemiddeling aan de reizigers schriftelijk mede te delen:

a) de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op gebied van gezondheidszorg die voor de reis en verblijf noodzakelijk zijn, opdat de reizigers de nodige documenten zouden kunnen in orde brengen. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit doen er goed aan bij de bevoegde instanties te informeren welke formaliteiten zij moeten vervullen;

b) informatie over het aangaan en de inhoud van een annulatie- en/of bijstandsverzekering;

c) De algemene en bijzondere reisvoorwaarden van toepassing op de contracten.

2. ten laatste 7 kalenderdagen voor de vertrekdatum, volgende inlichtingen aan de reizigers schriftelijk te verstrekken:

a) dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen alsook, indien mogelijk, de door de reiziger in te nemen plaats;

b) naam, adres en telefoon- en faxnummer van hetzij de plaatselijke vertegenwoordigers van de reorganisator en/of -bemiddelaar, hetzij de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen, hetzij rechtstreeks de reisbemiddelaar of de reorganisator.

c) voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie waardoor rechtstreeks contact mogelijk is met het kind of met de persoon die ter plaatse voor diens verblijf verantwoordelijk is. De in het vorige lid vermelde termijn van 7 kalenderdagen is niet van toepassing in geval van laatijdig gesloten contract.

## Artikel 4 Informatie vanwege de reiziger

De reiziger moet aan de reorganisator 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 reorganisator en/of -bemiddelaar, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

## Artikel 5 Totstandkomen van het contract

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

2. Het contract tot reorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger, al dan niet door tussenkomst van de voor hem optredende reisbemiddelaar, van de reorganisator de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvangt.

3. Wijkt de inhoud van de bestelbon af van die van de reisbevestiging of gebeurt de bevestiging niet binnen uiterlijk 21 dagen na de ondertekening van de bestelbon, dan mag de reiziger ervan uitgaan dat de reis niet werd geboekt en heeft de reiziger recht op de onmiddellijke terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen.

## Artikel 6 Prijs van de reis

1. De in het contract overeengekomen prijs is vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, onder voorbehoud van een kennelijke materiële vergissing.

2. De in het contract overeengekomen prijs kan tot en met 21 kalenderdagen die aan de datum van het vertrek voorafgaan, naar boven of naar onder worden herzien, voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in:

a) de op de reis toegepaste wisselkoersen en/of

b) de vervoerkosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of

c) de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen. Zo de verhoging 10 % van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger het contract zonder vergoeding verbreken.

In dit geval heeft de reiziger recht op onmiddellijke terugbetaling van alle bedragen die hij aan de reorganisator heeft betaald. De prijsherziening wordt evenredig toegepast op het onderdeel van de reis, dat aan de herziening onderhevig is.

3. De prijzen zijn berekend op basis van de tarieven en wisselkoersen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland die op 26/11/2010 golden; daarnaast op de tarieven voor vervoer die op 26/11/2010 bekend waren.

## Artikel 7 Betaling van de reissom

1. Behalve uitdrukkelijk anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij de ondertekening van de bestelbon, als voorschot, een gedeelte van de globale of totale reissom, zoals in de bijzondere voorwaarden vermeld.

2. Indien de reiziger, nadat hij vooraf in gebreke werd gesteld, nalaat het voorschot of de reissom te betalen, zal de organisator het recht hebben de overeenkomst met de reiziger van rechtswege te beëindigen, met de kosten ten laste van de reiziger.

3. Behalve op de bestelbon anders overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo uiterlijk 1 maand voor vertrekdatum, en op voorwaarde dat hem vooraf of tussentijd schriftelijke reisbevestiging en/of reisdocumenten bezorgd worden.

## Artikel 8 Overdraagbaarheid van de boeking

1. De reiziger kan, voor de aanvraag van de reis, zijn reis overdragen aan een derde, die wel moet voldoen aan alle voorwaarden van het contract tot reorganisatie. De overdrager dient tijdig voor het vertrek de reorganisator en, in voorkomend geval, de reisbemiddelaar, van deze overdracht op de hoogte te brengen.

2. De overdrager 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, bijvoorbeeld kamertype, opstapplaats, naam van de klant en dergelijke, dan mag Violettacars en/of de bemiddelaar alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

Bijzondere reisvoorwaarden:

1) tot 4 werkdagen voor vertrekdatum 8 euro per dossier

2) minder dan 4 werkdagen voor vertrekdatum 50 euro per dossier. Onder wijzigingen door de reiziger verstaan wij: wijziging van aard van het verblijf, kamertype, regime, opstapplaats, plaats op de autocar. Indien de wijzigingen niet kunnen aanvaard worden, bijvoorbeeld andere plaats op de autocar of andere kamertype niet beschikbaar, dient de klant hetzij zijn eerste bestelling te behouden, hetzij annulatiekosten te dragen zoals hierna beschreven.

Annulatie van de reis brengt voor de reiziger volgende kosten met zich mee:

- Tot 56 dagen voor het vertrek aan annuleringskosten: 75 euro per dossier

- Van 55 tot 21 dagen voor vertrek een vergoeding gelijk aan 25% van de reissom met een minimum van: 50 euro per persoon.

- Van 20 tot 14 dagen voor vertrek een vergoeding gelijk aan 50% van de reissom met een minimum van: 75 euro per persoon.

- Van 13 tot 8 dagen voor vertrek een vergoeding gelijk aan 100% van de reis met een minimum van 125 euro per persoon.

- Minder dan 8 dagen voor vertrek een vergoeding gelijk aan 100% van de reissom met een minimum van 125 euro per persoon

- Voor cruises verwijzen we naar de annulatievoorwaarden van de desbetreffende maatschappijen. De annulatie moet zo vlug mogelijk schriftelijk aan violetta cars of de reisbemiddelaar worden meegedeeld. Enkel de postdatum geldt voor het bepalen van de annulatiekost

## BIJZONDERE VOORWAARDEN VAN VIOLETTACARS

Inschrijving: iedere inschrijving houdt de verbintenis in onmiddellijk een voorschot te betalen van 30 procent van de prijs met een minimum van 75 euro per persoon en het betalen van de eventuele reisverzekering. Dagtrips worden binnen de week na boeking betaald.

Reisverzekering: Op reis zonder zorgen dankzij Violetta cars en Mondial Assistance. Wij verplichten u tot niets, maar willen u alleen een goede reis-annulatieverzekering aanraden. Vraag inlichtingen op ons bureel. CBFA-nummer verzekering: 19045

## Artikel 10 Wijziging door de reorganisator voor de afreis

1. Indien, voor de aanvang van de reis, één van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd, dient de reorganisator de reiziger zo spoedig mogelijk, en in elk geval voor de afreis, daarvan op de hoogte te brengen en hem in te lichten over de mogelijkheid het contract te verbreken zonder kosten, tenzij hij de door de reorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt.

2. De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval voor de afreis, de reisbemiddelaar of reorganisator van zijn beslissing in kennis te stellen.

3. Zo de reiziger de wijziging aanvaardt, dient er een nieuw contract of een bijvoegsel bij het contract te worden opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden meegedeeld.

4. Zo de reiziger de wijziging niet aanvaardt, mag hij de toepassing vragen van artikel 11.

## Artikel 11: Verbreking door de reorganisator voor afreis

1. Indien de reorganisator, voor de aanvang van de reis, het contract verbreekt, wegens een niet aan de reiziger toe te kennen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:

a) ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis van gelijke of betere kwaliteit, zonder dat hij een supplement dient te betalen: zo de reis die ter vervanging wordt aangeboden van mindere kwaliteit is, moet de reorganisator het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen.

b) ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.

2. De reiziger kan eveneens, in voorkomend geval, aanspraak maken op een schade-loosstelling voor het niet-uitvoeren van het contract, tenzij: a) de reorganisator de reis annuleert omdat het minimum aantal reizigers, voorzien in het contract en nodig voor de uitvoering van de reis, niet werd bereikt en de reiziger, binnen de in het contract voorziene termijn en ten minste 15 kalenderdagen voor de vertrekdatum hiervan schriftelijk op de hoogte werd gebracht; b) de annulering het gevolg is van overmacht, waaronder overboeken niet is inbegrepen. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk van de wil van diene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden vermeden.

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

1. Indien tijdens de reis blijkt dat een belangrijk deel van de diensten waarop het contract betrekking heeft, niet zal kunnen worden uitgevoerd, neemt de reorganisator alle nodige maatregelen om de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis.

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

3. Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de reiziger deze alternatieven om deugdelijke redenen niet aanvaardt, moet de reorganisator hem een gelijkwaardig vermoedelijk ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek, en, in voorkomend geval, de reiziger schadeloos stellen.

## Artikel 13 Verbreking door de reiziger

De reiziger kan te allen tijde het contract geheel of gedeeltelijk verbreken. Indien de reiziger het contract verbreekt wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, goedgeeft hij de schade die de reorganisator 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 reorganisator

1. De reorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van bepalingen van het contract tot reorganisatie 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 reorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken.

2. De reorganisator is voor de daden van nalatigheid van zijn aangestelden en vertegenwoordigers, handelend in de uitoefening van hun functie, evenzeer aansprakelijk als voor zijn eigen daden en nalatigheden.

3. Indien een internationaal verdrag van toepassing is op een in het reiscontract inbegrepen dienst, wordt in dit geval de aansprakelijkheid van de reorganisator overeenkomstig dat verdrag uitgesloten of beperkt.

4. Voor zover de reorganisator niet zelf de in het reiscontract voorziene diensten verleent, wordt zijn aansprakelijkheid voor stoffelijke schade en de vergoeding van de derving van het reisgenot samen beperkt tot tweemaal de reissom.

5. Voor het overige zijn de artikels 18 en 19 van de wet van 16/2/1994 van toepassing.

## Artikel 15 Aansprakelijkheid van de reiziger

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

## Artikel 16 Klachtenregeling

Voor de afreis

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

Tijdens de reis

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

Na de reis

3. Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij uiterlijk één maand na het einde van de reisovereenkomst bij de reisbemiddelaar of anders bij de reorganisator per aangetekend

schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen.

## Artikel 17 Verzoeningsprocedure

1. In geval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.

2. Mislukt deze poging tot minnelijke regeling binnen een termijn van 1 tot 3 maanden, dan kan elk van de betrokken partijen aan het secretariaat van de Cel Verzoening van de vzw Geschillen-commissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen er mee in te stemmen.

3. Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een informatiebrochure, een verzoenings-regelment en een 'overeenkomst tot verzoening' bezorgen. Zodra de betrokken partijen deze overeenkomst (gezamenlijk of afzonderlijk) hebben ingevuld en ondertekend en zodra elke partij een bedrag van €50 heeft betaald, zal de procedure gestart worden.

4. Overeenkomstig de in het reglement beschreven procedure zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.

5. Het eventueel bereikte akkoord zal in bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden. Secretariaat van de cel verzoening: Kon. Albert II-laan 16 te 1000 Brussel.

Mail: [verzoening@skynet.be](mailto:verzoening@skynet.be)

## Artikel 18 Arbitrage of Rechtbank

1. Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan heeft de eisende partij in principe de keuze tussen een procedure voor de gewone rechtbank of een arbitrageprocedure voor de Geschillencommissie Reizen.

2. Voor geëiste bedragen vanaf 1250 euro, beschikt iedere verwerende partij over een termijn van 10 kalenderdagen om een door de eisende partij aangevraagde arbitrageprocedure per aangetekende brief te weigeren, waarna het geschil voor de gewone rechtbank kan worden aanhangig gemaakt. Onder de 1250 euro bestaat de mogelijkheid om de arbitrageprocedure te weigeren enkel open voor de reiziger.

3. Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement en kan slechts worden opgestart nadat binnen een periode van 4 maanden volgend op het (hoortoe) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil) geen minnelijke regeling kon worden bereikt. Geschillen mbt lichamelijke letsels kunnen enkel door rechtbanken beslecht worden.

4. Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reissgeschil. Hiertoe is geen beroep mogelijk. Secretariaat van het arbitraal college en alg. Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen: Kon. Albert II-laan 16, 1000 Brussel. Mail: [clv.gr@skynet.be](mailto:clv.gr@skynet.be)

De reorganisator is niet verantwoordelijk voor eventuele drukfouten in deze brochure.

Reisverzekering: Niet inbegrepen. Wij verplichten u tot niets, maar willen u alleen een goede reis-annulatieverzekering aanraden.

## BIJZONDERE VOORWAARDEN VAN VIOLETTACARS

### Verzekering :

Onze autocars zijn verzekerd volgens de wettelijke bepalingen.

### Reisformaliteiten :

De reiziger dient persoonlijk bij de bevoegde instanties de nodige stappen te ondernemen tot het bekomen van de gerechtigde documenten zoals identiteitskaart, visum, Internationale reispas, inentingsattesten en dergelijke. Kinderen moeten in het bezit zijn van alle gerechtigde documenten alsook over een gelegaliseerd attest dat hen toelating geeft tot het maken van de reis. Vergeet uw identiteitskaart niet.

### Reiswijziging :

Door het reisbureau : Deze heeft het recht te annuleren in geval van belangrijke binnenlandse of internationale gebeurtenissen, die het normaal verloop van een reis kunnen hinderen. De reis kan eveneens worden afgelast bij onvoldoende deelnemers. In beide gevallen worden de betaalde bedragen terugbetaald. (min. 25 pers.)

### Plaatswisseling :

Er wordt niet van plaats verwisseld in de autocar, alleen door inspraak van de medereizigers.

Kamers :De logies zijn steeds voorzien op basis van tweepersoonskamers. Eenpersoonskamers = supplement

Bagage :De toegestane bagage omvat 1 valies per persoon plus 1 handbagage. Iedereen is zelf aansprakelijk voor zijn bagage (reisverzekering).

### Uitsluiting :

Wanneer blijkt dat een deelnemer zich aan wangedrag schuldig maakt, kan deze onmiddellijk uitgesloten worden. Alle gevolgen en kosten daaruit voortvloeiend blijven ten zyne laste. Hij heeft dan ook in geen geval recht op gehele of gedeeltelijke terugbetaling.

### Verantwoordelijkheid reorganisatie :

Deze is enkel bemiddelaar tussen reizigers en levanciers van de voorziene diensten zoals vervoerders, hotelhouders, restaurants, enz...die elk hun eigen verantwoordelijkheid houden.

De organisator draagt geen enkel verantwoordelijkheid in geval van overmacht zoals staking, revolutie, epidemies, natuurrampen, en andere onvoorziene gebeurtenissen en omstandigheden, die de oorzaak zijn van vertraging, verlies goederen, of andere beschadigingen. Alle extra kosten die hieruit voortvloeien zijn dan ook ten laste van de klant.

### Terugbetaling klachten:

De terugbetaling van het bedrag voor niet gebruikte diensten gedurende een reis wordt alleen toegestaan, wanneer violettacars zelf de terugbetaling krijgt.

### Algemene voorwaarden :

Door in te schrijven voor een reis wordt aangenomen dat elke deelnemer kennis heeft genomen en het eens is met de bovenstaande voorwaarden. Voor eventuele geschillen is de Rechtbank van Leuven bevoegd.

### Parking:

Aan het kantoor grenst een afgesloten parking (in openlucht) die GRATIS ter beschikking staat voor onze klanten. Wij zorgen voor een veilige parking, maar kunnen niet verantwoordelijk worden gesteld voor gebeurtenissen ongevallen, diefstal of beschadiging van welke aard ook.

## VRAAG INLICHTINGEN OP ONS BUREAU.

CBFA-nummer verzekering: 19045



## Artikel 17 : Garantiefonds.

Verzekerd tegen financieel onvermogen

bij het Garantiefonds Reizen,

Metrologieaan 8

B-1130 Brussel

Tel+32-2/240.68.00 Fax +32-2/240.68.08