

Bijzondere Reisvoorwaarden – pakketreizen – 01/03/2019

Artikel 1. Reisaanbod

De informatie in onze brochures, newsletters, op onze website en sociale media zijn te goeder trouw opgemaakt op basis van gegevens die op dat moment beschikbaar waren.

De organisator behoudt zich het recht voor om materiële vergissingen te verbeteren.

De reiziger aanvaardt dat de organisator wijzigingen kan doorvoeren aan het reisaanbod. De reisovereenkomst komt slechts tot stand bij de bevestiging door de organisator. De offerte is een contract onder opschortende voorwaarden.

In sommige gevallen kan de organisator genoodzaakt zijn een bepaald aanbod te schrappen of te wijzigen. Er zal de klant dan een alternatief worden aangeboden.

Artikel 2. Prijzen

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 kunnen betaald worden.

2. De prijs is aangeduid per persoon, tenzij anders vermeld.

3. De prijzen bevatten de overeengekomen diensten, zoals vermeld in het contract.

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

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

6. Prijsverhogingen: na het afsluiten van de pakketreisovereenkomst kan de organisator de prijs verhogen of verlagen volgens de bepalingen van artikel 5 van de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen.

7. De prijs van het luchtvervoer is variabel omdat eventuele toeslagen (bijv. voor brandstof) worden opgelegd door de luchtvaartmaatschappijen, zij worden netto doorgerekend.

8. Gelet op de specifieke werkdruk voor het opmaken van reisvoorstellen op maat, wordt voor elke reservatie een administratieve werkingskost per persoon aangerekend: 20€ per volwassene en 10€ per kind van 2 tot en met 11 jaar.

Artikel 3: Formaliteiten

1. De reiziger dient te bevestigen kennis genomen te hebben van de informatie inzake de te vervullen formaliteiten die hem door de organisator of doorverkoper worden medegedeeld. De reiziger dient in het bezit te zijn van geldige (niet vervallen) identiteitspapieren voor de gereserveerde reis. De internationale reispas dient geldig te zijn tot minimum 6 maanden na de voorziene terugkeer. De reiziger dient tevens in te staan voor het eventueel bekomen van de nodige visa. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit dienen spontaan hun nationaliteit mee te delen.

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.

3. Bij niet-naleving van de wettelijke voorschriften van het betrokken land is de daaruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.
4. De reiziger dient in te staan voor eventuele inentingen. Gezien de organisator geen medische bevoegdheid heeft, dient de reiziger de verstrekte informatie te evalueren met een bevoegde arts.
5. 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 voortspruiten uit het meenemen van huisdieren.

Artikel 4: Inschrijving en betaling

1. In Africa, In the Sands, In the Orient

De inschrijving gebeurt door ondertekening of aanvaarding van de bestelbon. Dit voorschot is vastgesteld op 30% van de reissom van het landarrangement en op 100% van de reissom van de vlucht. De inschrijving is pas definitief na ontvangst van het voorschot. Het saldo dient uiterlijk 30 dagen vóór afreis betaald te worden. Personen die inschrijven binnen de zes weken voor de afreisdatum zullen de totale reissom ineens betalen. Wie andere deelnemers inschrijft is aansprakelijk voor het nakomen van de Algemene en Bijzondere Voorwaarden door de door hem ingeschreven personen. Voor bepaalde periodes gelden er aangepaste voorwaarden betreffende voorschotten, saldobetalingen, wijzigings- en/of annuleringskosten. Hiervoor zal de reiziger bij reservatie worden ingelicht. Bij niet-tijdige betaling van het saldo heeft de organisator, na een ingebrekingstelling lastens de inschrijver, het recht de pakketreisovereenkomst te verbreken en de contractuele annuleringsvoorwaarden toe te passen.

2. In Blue Waters

De betalingsvoorwaarden van het voorschot op de cruise zijn volgens de algemene voorwaarden van de rederijen. Het voorschot van de vluchtprijs is vastgesteld op 100%. Bij niet-tijdige betaling van het saldo heeft de organisator, na een ingebrekingstelling lastens de inschrijver, het recht de pakketreisovereenkomst te verbreken en de contractuele annuleringsvoorwaarden toe te passen.

3. Laattijdige offerte-aanvraag: In Africa, In the Sands, In the Orient, In Blue Waters

Een laattijdige offerte-aanvraag vraagt een duidelijk en correct engagement van zowel de reiziger als van de organisator. De reiziger engageert zich naar de organisator toe dat zijn aanvraag oprecht is. Een laattijdige aanvraag kan daarom pas worden behandeld door de organisator na ontvangst van een forfaitaire kost die de reiziger wordt gevraagd:

- a) offerte-aanvraag op minder dan 14 dagen vóór vertrek : 100€ per dossier
- b) offerte-aanvraag op minder dan 7 dagen vóór vertrek : 250€ per dossier

Deze kost wordt enkel in mindering gebracht bij een effectieve reservatie van deze laattijdige offerte-aanvraag. In alle andere gevallen kan deze kost nooit terug gevorderd worden door de reiziger.

4. Laattijdige reservatie: In Africa, In the Sands, In the Orient, In Blue Waters

Een laattijdige reservatie volgend op een offerte-aanvraag die reeds weken aansleept, brengt bijkomende kosten mee voor de organisator zoals o.a. kosten van communicatie en dergelijke. Deze bijkomende kosten worden forfaitair als volgt aangerekend:

- a) reservatie op minder dan 14 dagen vóór vertrek : 25€ per dossier
- b) reservatie op minder dan 7 dagen vóór vertrek : 35€ per dossier

Artikel 5: Annulering door reiziger

1. In Africa, In the Sands, In the Orient

Annulering van de bevestigde reis is mogelijk mits in achtneming van annuleringskosten. De reiziger is verplicht de doorverkoper of organisator per mail of aangetekend schrijven hiervan op de hoogte te brengen. Bij annulering worden volgende kosten aangerekend:

- a) tot 60 dagen vóór vertrek: 20% van de totale reissom, met een minimum van 250 € per persoon
- b) minder dan 60 dagen voor vertrek:

- van 60 tot 45 dagen voor vertrek: 30% van de reissom + kosten van het vliegtuigbiljet
- van 45 tot 30 dagen voor vertrek: 50% van de reissom + kosten van het vliegtuigbiljet
- van 30 tot 15 dagen voor vertrek: 75% van de reissom + kosten van het vliegtuigbiljet
- van 15 dagen tot de dag van vertrek: 100% van de reissom + kosten van het vliegtuigbiljet

Indien de annulering of wijziging wordt doorgestuurd op een zaterdag, zondag of feestdag is zij tegenover de reisorganisator slechts tegenstelbaar op de eerstvolgende werkdag. De premies van de annuleringsverzekering zijn niet terugbetaalbaar.

2. Annulering door de reiziger: In Blue Waters

De annuleringsvoorwaarden van de rederijen zijn van toepassing + eventuele administratieve kosten.

3. Afwijkende bepalingen: In Africa, In the Sands, In the Orient, In Blue Waters

In geval van voorafbetaling van accommodatie of andere diensten, of volgens de specifieke voorwaarden voor cruises, rondreizen, bepaalde hotels, vluchten enz. kunnen de annuleringskosten oplopen tot 100%.

Artikel 6: Wijziging door de reiziger

1. In Africa, In the Sands, In the Orient

Wijziging van reisdata (heen en/of retour), van naam, van verblijf, maar evengoed van taalregime, kamertype, maaltijden, excursies,... worden aanvaard mits volgende toeslagen:

- a) méér dan 55 dagen vóór de oorspronkelijke afreisdatum: 20€ per persoon en per wijziging;
- b) van 55 tot 22 dagen vóór de oorspronkelijke afreisdatum: 50€ per persoon en per wijziging;
- c) van 21 tot 7 dagen vóór de oorspronkelijke afreisdatum: 125€ per persoon en per wijziging;
- d) binnen de 7 dagen vóór de oorspronkelijke afreisdatum: zie artikel 5 «Annulering door de reiziger»

De hierboven vermelde toeslagen gelden bovenop de normale prijsaanpassingen die elke wijziging met zich meebrengt.

2. In Blue Waters:

Voor wijzigingen bij cruisedossiers zijn eveneens de wijzigingskosten volgens de Algemene Voorwaarden van de cruiserederijen van toepassing, en dit bovenop de hierboven vermelde wijzigingskosten.

3. Overdraagbaarheid van de boeking:

Zie artikel 7 van de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen.

Artikel 7: Ontbinding en wijziging door de organisator

Het is mogelijk dat na bevestiging door de organisator van de pakketreisovereenkomst zich wijzigingen kunnen voordoen. Aanpassingen vóór het vertrek kunnen inhouden dat van een andere luchthaven vertrokken wordt, dat met een ander vervoermiddel wordt gereisd, enz... Bedoelde aanpassingen in het reisprogramma kunnen in uitzonderlijke gevallen tot gevolg hebben dat routes, excursies, accommodaties en plaatselijk vervoer afwijken van hetgeen in de reisovereenkomst is aangegeven. De organisator zal in dat geval verplicht de reiziger alternatieven aanbieden die het karakter van de reis in stand houden.

Artikel 8: Aansprakelijkheid van de organisator

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 onmiddellijk na kennisname door de organisator worden meegedeeld.

2. De prestaties van de organisator nemen een aanvang en eindigen op de opstapplaats.

9. Procedure voor klachtenbehandeling

1. Tijdens de reis

De reiziger dient elke non-conformiteit die hij ervaart tijdens de uitvoering van zijn pakketreis, zonder onnodige vertraging en op bewijskrachtige wijze te melden aan de dienstverlener (hotel, transporteur) of de vertegenwoordiger van de organisator. De reiziger vindt alle nodige contactgegevens van de vertegenwoordiger op de reisdocumenten die hem werden overhandigd door de organisator of doorverkoper. Enkel indien de organisator ter plaatse geen vertegenwoordiging heeft, dient de reiziger zijn klacht rechtstreeks te formuleren aan de organisator of doorverkoper. Het speciale noodnummer van de

organisator staat duidelijk vermeld op de reisdocumenten. Bij melding aan de doorverkoper dient de organisator eveneens een kopie te ontvangen. Laattijdige melding kan de begroting van een eventuele vergoeding beperken. Het niet-naleven van deze voorwaarden kan een invloed hebben op de bepaling van een eventuele schadevergoeding.

2. Na terugkomst

In geval een klacht ter plaatse niet bevredigend kon worden opgelost of in geval de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht kon formuleren, dan moet hij uiterlijk één maand na het einde van de pakketreis bij de doorverkoper of anders bij de organisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs (e-mail) een klacht indienen. De tegenwaarde van niet-verkregen diensten wordt alleen terugbetaald mits het indienen van een geschreven attest uitgaande van de betrokken dienstenverlener en waarin duidelijk vermeld wordt welke diensten de reiziger niet ontvangen heeft.

3. Geschillencommissie Reizen

In geval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke schikking nastreven. 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 Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten (voor procedure: zie de 'Algemene Voorwaarden Geschillencommissie Reizen').

Voor klachten waarvoor de Geschillencommissie Reizen niet bevoegd is, zijn alleen de rechtbanken te Antwerpen bevoegd. Door inschrijving op één van onze reizen verklaart de reiziger zich akkoord met onze voorwaarden.

Artikel 10: Waarborgen

Conform wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (Pakketreizenwet) en het Koninklijk Besluit van 29 mei 2018 van is Footprints door MS Amlin Insurance SE – Insolvency claims, Bijhuis België, Koning Albert II laan 37, 1030 Brussel, www.amlin.com (NBB nr. 2943, BTW BE 0644.921.425) tel. +32(0)2.8947000, e-mail: insolvency.claims.be@msamlin.com - verzekerd om in geval van insolventie, zijn verplichtingen jegens de reiziger verder na te komen. Deze garantiestelling wordt begeleid door Vlaamse Solidariteit Reisgelden, een afdeling van de Vereniging van Vlaamse Reisorganisatoren.

Artikel 11: Vluchten en reisduur van de pakketreis

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. De organisator draagt geen grotere aansprakelijkheid dan de vervoerder zelf voor schade die het gevolg is van vertragingen. De reiziger dient kennis te nemen van het detail van de reisroute en de bijzonderheden zoals vermeld in de 'Uitgebreide routebeschrijving'.

De reiziger die tijdens de reis op eigen initiatief van de geprogrammeerde reisroute afwijkt of 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 van niet genoten diensten.

De reiziger is verplicht zich tijdig aan te melden aan de incheckbalie van de exploiterende luchtvaartmaatschappij op de luchthaven. Voor Europese vluchten geldt de algemene regel van 2 uur op vóór vertrek, voor niet-Europese vluchten is dat 3 uur.

Artikel 12: Facultatieve en verplichte verzekeringen

De organisator en, indien de pakketreis wordt verkocht via een doorverkoper, ook de doorverkoper, verstrekken aan de reiziger, voordat deze is gebonden door een pakketreis-overeenkomst de volgende informatie: inlichtingen over de facultatieve of verplichte verzekeringen die de kosten bij opzegging van de overeenkomst door de reiziger of de kosten van bijstand, met inbegrip van repatriëring bij ongeval, ziekte of overlijden dekken.

Artikel 13: 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.

Artikel 14: Persoonsgegevens

Uw persoonsgegevens worden door Footprints verwerkt voor klantenbeheer op basis van de contractuele relatie als gevolg van uw bestelling/aankoop van uw vakantie en/of gerelateerde diensten en voor directe 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 directe marketing, volstaat het ons dat mee te delen op info@footprints.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 marketing dienst van Footprints via info@footprints.be

Bent u het niet eens met de manier waarop wij uw gegevens verwerken, kan u zich wenden tot de Gegevensbeschermingsautoriteit (www.privacycommission.be - Drukpersstraat 35 te 1000 Brussel). Ons beleid op het vlak van gegevensverwerking vindt u op www.footprints.be

Artikel 15: Aanvaarding

Inschrijving op een reis van Footprints impliceert automatisch een akkoord van de reiziger met de Algemene en Bijzondere Voorwaarden en bevestigt hij ook deze ontvangen te hebben voorafgaandelijk aan het opstellen van de reisovereenkomst. Op alle overeenkomsten is uitsluitend Belgisch recht van toepassing.