

# **Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen**

## **Artikel 1: Toepassingsgebied**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de contracten tot reisorganisatie en reisbemiddeling zoals verstaan onder de wet van 16 februari 1994 (B.S. van 1 april 1994) tot regeling van het Contract tot Reisorganisatie en Reisbemiddeling (reiscontractenwet).

## **Artikel 2: Promotie en aanbod**

1. De gegevens in de reisbrochure binden de reisorganisator of de reisbemiddelaar die de brochure hebben uitgegeven, tenzij:

a) wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en vóór het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht; de brochure moet daarvan uitdrukkelijk melding maken

b) er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract

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

## **Artikel 3: Informatie vanwege de reisorganisator en/of reisbemiddelaar**

De reisorganisator en/of -bemiddelaar zijn verplicht:

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

a) de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op het 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 voorwaarden van toepassing op de contracten.

2. Ten laatste 7 kalenderdagen vóór de vertrekdatum, volgende inlichtingen aan de reizigers schriftelijk te verstrekken;

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

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

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 hierboven vermelde termijn van 7 kalenderdagen is niet van toepassing in geval van laattijdig gesloten contract.

## **Artikel 4: Informatie vanwege de reiziger**

De reiziger moet de reisorganisator en/of reisbemiddelaar alle nuttige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk gevraagd worden of die redelijkerwijze invloed kunnen hebben op het goede verloop van de reis. Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen

verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de reisorganisator en/of -bemiddelaar, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

### **Artikel 5: Tot stand komen van het contract**

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

2. Het contract tot reisorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger, al dan niet via de namens de reisorganisator optredende reisbemiddelaar, van de reisorganisator de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvangt.

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: De prijs**

1. De in het contract overeengekomen prijs kan niet worden herzien, tenzij dit uitdrukkelijk in het contract is voorzien samen met de precieze berekeningswijze ervan, en voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in:

- a) de op de reis toegepaste wisselkoersen en/of
- b) de vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of
- c) de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen

Er moet dan wel aan de voorwaarde worden voldaan dat bedoelde wijzigingen ook aanleiding zullen geven tot een verlaging van de prijs.

2. De in het contract vastgestelde prijs mag in geen geval worden verhoogd binnen de 20 kalenderdagen die aan de datum van vertrek voorafgaan.

3. 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 al de bedragen die hij aan de reisorganisator heeft betaald.

### **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 Reisvoorwaarden wordt bepaald.

2. Indien de reiziger, nadat hij vooraf in gebreke werd gesteld, nalaat het voorschot of de reissom te betalen die van hem wordt gevraagd, zal de reisorganisator en/of reisbemiddelaar het recht hebben de overeenkomst met de reiziger van rechtswege te beëindigen, met de kosten ten laste van de reiziger.

3. Behalve indien op de bestelbon anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk 1 maand vóór de vertrekdatum, en op voorwaarde dat hem vooraf of terzelfdertijd de schriftelijke reisbevestiging en/of reisdocumenten bezorgd worden.

### **Artikel 8: Overdraagbaarheid van de boeking**

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

2. De overdragende 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, dan mag de reisorganisator en/of -bemiddelaar alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

### **Artikel 10: Wijziging door de reisorganisator vóór de afreis**

1. Indien, vóór de aanvang van de reis, één van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd, dient de reisorganisator de reiziger zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór 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 reisorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt.

2. De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, de reisbemiddelaar of reisorganisator 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 reisorganisator vóór de afreis**

1. Indien de reisorganisator, vóór de aanvang van de reis, het contract verbreekt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:

a) ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis van een 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 reisorganisator 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 schadeloosstelling voor het niet-uitvoeren van het contract, tenzij;

a) de reisorganisator 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 vóór 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 diegene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden 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 reisorganisator 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 reisorganisator hem een gelijkwaardig

vervoermiddel 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, vergoedt hij de schade die de reisorganisator en/of -bemiddelaar lijden ten gevolge van de verbreking. De schadevergoeding kan forfaitair bepaald worden in de Bijzondere Voorwaarden of in het reisprogramma, maar mag ten hoogste éénmaal de prijs van de reis bedragen.

### **Artikel 14: Aansprakelijkheid van de reisorganisator**

1. De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hem zelf dan wel door andere verstrekkers van diensten en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken.
2. De reisorganisator 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 contract tot reisorganisatie inbegrepen dienst, wordt de aansprakelijkheid van de reisorganisator overeenkomstig dat verdrag uitgesloten of beperkt.
4. Voor zover de reisorganisator 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 artikelen 18 en 19 van de wet van 16 februari 1994 van toepassing.

### **Artikel 15: Aansprakelijkheid van de reiziger**

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de reisorganisator en/of -bemiddelaar, hun aangestelden en/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**

1. Vóór de afreis: Indien de reiziger een klacht heeft vóór de afreis moet hij deze zo snel mogelijk per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij de reisbemiddelaar en/of reisorganisator.
2. Tijdens de reis: 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 reisorganisator, of een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar of rechtstreeks tot de reisbemiddelaar, of tenslotte rechtstreeks tot de reisorganisator.
3. Na de reis: 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 reisorganisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen.

## **Artikel 17: Verzoeningsprocedure**

1. Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke schikking 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 Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen.
3. Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een informatiebrochure, een verzoeningsreglement 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 euro heeft betaald, zal de verzoekingsprocedure opgestart worden.
4. Overeenkomstig de in het reglement beschreven eenvoudige procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.
5. Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

Secretariaat van de 'Cel Verzoening': Vooruitgangstraat 50 - 1210 Brussel, telefoon 02/277 61 80; fax 02/277 91 00; e-mail [verzoening.gr@skynet.be](mailto:verzoening.gr@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 de geëiste bedragen vanaf 1.250 euro kan elke verwerende partij via aangetekende brief aan de eiser een arbitrageprocedure weigeren. Zij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1.250 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen. Onder de 1.250 euro staat 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 (voorzien) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil) geen minnelijke regeling kon worden bereikt. Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.
4. 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 het arbitraal college, en algemeen secretariaat van de Geschillencommissie Reizen: telefoon 02/277 62 15 (9u - 12u); fax 02/277 91 00; Vooruitgangstraat 50 - 1210 Brussel; e-mail [clv.gr@skynet.be](mailto:clv.gr@skynet.be)

## **Bijzondere Reisvoorwaarden - Footprints**

### **1a. Inschrijving en betaling: In Africa, In the Sands, In the Orient**

Uw inschrijving gebeurt door ondertekening van het volledig ingevulde inschrijvingsformulier en betaling van een voorschot. 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 voor afreis betaald te worden. Personen die inschrijven binnen de zes weken voor de afreisdatum zullen de totale reissom ineens betalen. Wie met zijn handtekening andere deelnemers inschrijft is aansprakelijk voor het nakomen van de reisvoorwaarden 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.

### **1b. Inschrijving en betaling: 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%.

## **2. Prijsverhogingen na het afsluiten van het reiscontract**

De overeengekomen prijs in het reiscontract 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.

Conform artikel 11 van de reiscontractenwet kan de prijs van het reiscontract herzien worden. De prijzen in deze brochure zijn berekend op basis van de taksen en wisselkoersen die gekend waren op datum van druk van de brochure. Alle taksen die na deze datum zouden worden ingevoerd zullen apart aangerekend worden. Reizen met lijnvluchten zijn steeds volgens 'variabele prijs' omdat eventuele brandstoftoeslagen of reducties worden opgelegd door de luchtvaartmaatschappijen. Herziening van de prijs kan tot 21 dagen vóór afreis op basis van hiernavolgende omstandigheden:

1. De wijziging van de wisselkoersen, indien de koers van de aankoopmunt hoger is dan de euro.
2. De wijziging van taksen en heffingen, met inbegrip van de luchthaventaksen, in vergelijking met de toestand op datum van de te koop aanbidding.
3. De wijziging van de vervoerkosten zoals bepaald door de betreffende leveranciers op datum van de definitieve bestelbon. Op eerste verzoek van de inschrijver zal de reisorganisator of reisbemiddelaar de documenten voorleggen waaruit de prijsverhoging door zijn leverancier blijkt.

Voor wat betreft de brandstoftoeslagen: deze worden netto doorgerekend zoals ook aangerekend door onze leveranciers.

Voor wat betreft de wisselkoerstoelagen: de definitieve productprijs is de initiële prijs van het product vermenigvuldigd met de wisselkoers op datum van de definitieve bestelbon en dit totaal gedeeld door de wisselkoers op datum van de initiële bestelbon.

### **3a. Annulering en wijziging door de reiziger: In Africa, In the Sands, In the Orient**

Indien u uw reis om één of andere reden wenst te annuleren, zal u Footprints daarvan zo vlug mogelijk telefonisch en per aangetekend schrijven moeten informeren.

Bij annulering worden volgende kosten aangerekend:

a) tot 60 dagen voor het vertrek: 20% van de totale reissom, met een minimum van 250 Euro per persoon, die niet terugvorderbaar is; de rest eventueel via de reisverzekering.

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 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.

### **3b. Annulering en wijziging door de reiziger: In Blue Waters**

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

### **3c. 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 e.d. kunnen de annuleringskosten tot relatief ver voor de afreis oplopen tot 100%. Dit bedrag moet verhoogd worden met de voor de luchtvaartmaatschappij aangerekende vergoeding en de administratiekosten in overeenstemming met het tijdstip van de annulering.

### **4. Ontbinding en wijziging door de reisorganisator**

Aanpassingen voor het vertrek kunnen inhouden dat van een andere luchthaven vertrokken wordt, dat met een ander vervoermiddel wordt gereisd, enz... In een dergelijk geval verplicht de reisorganisator zich er toe om de eventuele gevolgen voor de reiziger zoveel mogelijk te beperken. Bedoelde aanpassingen in het reisprogramma kunnen in uitzonderlijke gevallen tot gevolg hebben dat routes, excursies, accommodaties 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.

### **5. Reisformaliteiten**

Elke reiziger dient in het bezit te zijn van geldige identiteitspapieren voor de gereserveerde reis. De internationale reispas dient geldig te zijn tot minimum 6 maanden na terugkeer. De reiziger dient in te staan voor eventuele inentingen en de juiste visums. Bij niet naleving van de wettelijke voorschriften van het betrokken land zijn de daaruit voortvloeiende ongemakken en schade voor rekening van de reiziger.

Gezien de reisorganisator geen medische bevoegdheid heeft, dient de reiziger de verstrekte informatie te evalueren met een bevoegde arts. Speciale gezondheidsrisico's

(zoals suikerziekte, hartaandoeningen, astma, enz...) moeten bij de inschrijving gesignaleerd worden aan de reisorganisator. De reiziger dient in te staan voor alle formaliteiten inzake bagage en deviezen.

## **6. Waarborgen**

Conform art. 36 van de wet tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling van 16 februari 1994 en het uitvoeringsbesluit van 25 april 1997 is Footprints door Amlin Europe nv, bijhuis België, Koning Albert II laan 37, 1030 Brussel (NBB nr. 0745 – RPR 0416.056.358), [www.amlin.com](http://www.amlin.com) verzekerd om, in geval van financieel onvermogen, zijn verplichtingen jegens de reiziger verder na te komen. Deze garantiestelling wordt begeleid door Vlaamse Solidariteit Reisgelden. Deze garantiestelling wordt begeleid door de Vlaamse Solidariteit Reisgelden, een afdeling van de Vereniging van Vlaamse Reisbureaus vzw.

## **7. Aansprakelijkheid van de reisorganisator**

De reisorganisator is niet aansprakelijk voor onvoorziene gebeurtenissen, voortspruitend uit overmacht, zoals onvoorziene wijzigingen in reglementeringen, vertraging of annulering van vluchten, ongevallen, stakingen, epidemieën, weersomstandigheden, oorlog, politieke onrust, enz., voorbeelden waarvan de opsomming niet beperkend is. De extra kosten hiervoor zijn voor rekening van de reiziger. De reisorganisator kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor alle kwetsuren of schade overkomen aan de reiziger buiten zijn verantwoordelijkheid, noch voor verlies, diefstal of beschadiging van goederen of geld. De reisorganisator heeft het recht de reisovereenkomst op te zeggen, zonder aansprakelijk te kunnen worden gehouden voor enige schade in geval van overmacht, waaronder wordt verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden, die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroepen waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet kon worden vermeden. Onder overmacht wordt onder meer verstaan politieke onrust, oorlog, natuurrampen, schaarste, algemene staking. Bij het vaststellen van overmacht zal rekening worden gehouden met de lokale omstandigheden waarop de reisovereenkomst betrekking heeft.

## **8. Klachtenregeling**

Elke tekortkoming moet zo spoedig mogelijk ter plaatse worden medegedeeld aan de dienstverlener (hotel, transporteur) of de vertegenwoordiger van uw reisorganisator. Enkel indien deze laatste ter plaatse geen vertegenwoordiging heeft dient u uw klacht rechtstreeks te formuleren aan uw reisbemiddelaar of tenslotte - en in die volgorde - aan uw reisorganisator in België. Zo geeft u de reisorganisator de mogelijkheid te zoeken naar een oplossing voor uw probleem. Het niet naleven van deze voorwaarden kan een invloed hebben op de bepaling van uw eventuele schadevergoeding.

Op alle overeenkomsten is uitsluitend Belgisch recht van toepassing. 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.

## **9. Reisduur en programma**

Wijzigingen in de dienstregeling van vervoerders kunnen de reisduur beïnvloeden. De reiziger heeft geen recht op gehele of gedeeltelijke terugbetaling van de reissom indien de tijdstippen van vertrek, ten gevolge van wijzigingen, niet meer dan 36 uur afwijken van het oorspronkelijk tijdstip. De reisorganisator 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.

#### **10. Geschillencommissie Reizen**

Op alle overeenkomsten is uitsluitend Belgisch recht van toepassing. 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.