

## I ALGEMENE REISVOORWAARDEN GESCHILLENCOMMISSIE 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 (B.S. van 1 april 1994) tot regeling van het Contract tot Reorganisatie en Reisbemiddeling (reisontractwet).

### Artikel 2 : Promotieaanbod

- § 1 De gegevens in de reisbrochure binden de reorganisatorische of brochureheeft uitgegeven, tenzij:
- wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en voor het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht,
  - er zich naderhand wijzigingen voortvloeiende uit schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract.
- § 2 De reorganisator kan genoodzaakt zijn een bepaald aanbod tijdelijk of blijvend te schrappen. Hij kan hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

§ 3 Het aanbod in de brochure geldt steeds tot uitsluiting.

### Artikel 3 : Informatie van de reorganisator en/of reisbemiddelaar

De reorganisator en/of reisbemiddelaar zijn verplicht:

§ 1 Voor het sluiten van het contract tot reorganisatie of tot –bemiddeling, aan de reiziger schriftelijk mee te delen:

- de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op het gebied van gezondheidszorg die voor reis en verblijf noodzakelijk zijn, opdat de reizigers de nodige documenten zouden in orde brengen. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit dienen erop te worden gewezen dat zij moeten invullen; informatie over het aangaan van de inhoud van een annulatie- en/of bijstandsverzekering;
- ten laatste 7 kalenderdagen voor de vertrekdatum volgende inlichtingen, voor zover deze gegevens beschikbaar zijn, aan de reiziger schriftelijk te verstrekken:
  - dienstregelingen tussenstops en aansluitingen alsook, indien mogelijk, de door de reiziger in te nemen plaats;
  - naam, adres en telefoon- en faxnummer van het reisbureau dat de plaatselijke vertegenwoordiging van de reorganisator en/of –bemiddelaar, het reisbureau of de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen, het reisbureau of de reisbureau van de reorganisator;
  - voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie waarvoor 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 niet van toepassing in geval van laatdijgend gesloten contract.

### Artikel 4 : Informatie van de reiziger

De reiziger moet aan de reorganisator en/of –bemiddelaar alle nuttige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk gevraagd worden. Wanneer de reiziger de verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de reorganisator en/of –bemiddelaar, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

### Artikel 5 : Totstandkoming van het contract

- Bij het boeken van de reis zijn de reisbureau of reorganisator te goeder trouw te behandelen en te behandelen conform de wet.
- Het contract tot reorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger, al dan niet door tussenkomst van de voor hem optredende reisbureau, van de reorganisator de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvangt.

### 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 materiele vergissing.

§ 2 De in het contract overeengekomen prijs kan t/m 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:

- de op de reis toegepaste wisselkoersen en/of
- de vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of
- 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 al de bedragen die hij aan de reorganisator heeft betaald.

De prijs herziening wordt evenredig toegepast op het onderdeel van de reis, dat aan herziening onderhevig is.

§ 3 De prijzen zijn berekend op basis van de tarieven en wisselkoersen die het verblijf en de andere diensten en in het bijzonder op de (boekingsdatum) gelden; daarnaast op de tarieven voor het vervoer die op (boekingsdatum) bekend waren, en in het bijzonder op de brandstofprijzen voor het vervoer per chartervlucht, gekend over het gemiddelde van de maand (boekingsdatum).

### Artikel 7 : Betaling van de reisom

- Behalve in het geval van verhuring of indien uitdrukkelijk anderszins is overeengekomen, betaalt de reiziger, bij de ondertekening van de reis, 30% van de totale reisom, met een minimum van 100 EUR per persoon.
- Behalve indien op de bestelbona anderszins is overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo uiterlijk 1 maand voor de vertrekdatum.
- Boekt de reiziger minder dan 1 maand voor vertrekdatum, dan moet hij de totale reisom onmiddellijk betalen.

### Artikel 8 : Overdraagbaarheid van de boeking

- De reiziger, van de aanvang 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 reisbureau, van deze overdracht op de hoogte te brengen.
- 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 : Anderwijzigingen door de reiziger

Vraagt de reiziger om een andere wijziging, dan mag de reorganisator en/of –bemiddelaar alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

### Artikel 10 : Wijziging door de reorganisator voor de afreis

- Indien, van 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.
- De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval voor de afreis, de reisbureau of reorganisator van zijn beslissing kennis te stellen.
- 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.
- Zo de reiziger de wijziging niet aanvaardt, mag hij de toepassing vragen van artikel 11.

### Artikel 11 : Verbreking door de reorganisator voor de afreis

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

- 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 reorganisator het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen;
  - 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 schadevergoeding voor het niet uitvoeren van het contract, tenzij:

- 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, binnende in het contract voorziene termijn en ten minste 15 kalenderdagen voor de vertrekdatum hiervan schriftelijk op de hoogte werd gebracht.
- de annulering het gevolg is van overmacht, waaronder overboeken niet is inbegrepen. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van diegenen die zich erop beroepen en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

### Artikel 12 : Gehele of gedeeltelijke niet uitvoering van reis

- 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 kostenloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis.
- Zo er een verschil is tussen de voorgenomen en daadwerkelijk verleende diensten, stelt hij de reiziger schadekosten belopen van dit verschil.
- Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de reiziger deze alternatieven om deugdelijke redenen niet aanvaardt, moet de reorganisator hem een gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek, en, in voorkomend geval, de reiziger schadekosten 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 reorganisator en –bemiddelaar lijden ten gevolge van de verbreking. De schadevergoeding kan forfaitair bepaald worden ten hoogste eenmaal de prijs van de reis bedragen.

### Artikel 14 : Aansprakelijkheid van de reorganisator

- De reorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de 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.
- De reorganisator is voor de daden en nalatigheden van zijn aangesloten en vertegenwoordigers, handelend in de uitoefening van hun functie eveneens aansprakelijk als voor zijn eigen daden en nalatigheden.
- Indien een internationaal verdrag van toepassing is op een in het reisontract inbegrepen dienst, wordt, in voorkomend geval, de aansprakelijkheid van de reorganisator overeenkomstig dat verdrag uitgesloten of beperkt.
- Voor zover de reorganisator niet zelf de in het reisontract voorziene diensten verleent, wordt zijn aansprakelijkheid voor stoffelijke schade en de vergoeding van de derving van het reisgenot samen beperkt tot tweemaal de reisom.
- Voor de overige zijn der artikels 18 en 19 van de in artikel 1 genoemde wet 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:** klachten voor het reisontract wordt uitgevoerd, moet de reiziger zo snel mogelijk per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij de reisbureau of –organisator.
  - Tijdens de reis:** klachten tijdens de uitvoering van het contract moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bijzondere manier, melden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet hij zich – in deze volgorde – wenden tot een vertegenwoordiger van de reorganisator, of een vertegenwoordiger van de reisbureau of rechtstreeks tot de reisbureau of tenslotte rechtstreeks tot de reorganisator.
  - 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 reis overeenkomstig bij de reisbureau of anderszins bij de reorganisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen.
- Artikel 17 : Geschillencommissie Reizen vzw**
- Er ontstaat een "geschil" wanneer een klacht niet in der minne kan worden opgelost, of niet is opgelost binnen 4 maanden vanaf het einde van het reisontract, of vanaf de geplande vertrekdatum, indien het reisontract nooit werd uitgevoerd.
  - Elk geschil gerezan na het sluiten van een reisontract, zoals bedoeld in artikel 1 van de huidige algemene voorwaarden, over dit contract en waarbij de reiziger betrokken is, wordt uitsluitend behandeld door de Geschillencommissie Reizen vzw, dit met uitzondering van geschillen over lichamelijke letsel.
  - De behandeling en de uitspraak gebeuren overeenkomstig het Geschillenreglement en de bepalingen van het Gerechtelijke Wetboek (Art. 1676/1m 1723). De uitspraak is bindend voor de partijen, zonder mogelijkheid van beroep. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd zoals bepaald in het Geschillenreglement.
  - Het gebruik van deze algemene voorwaarden houdt de aanvaarding in van alle reglementen en beslissingen, bepaald door de Geschillencommissie Reizen vzw, in zondertijd het Geschillenreglement.
  - Het adres van de Geschillencommissie Reizen vzw is North Gate III, Koning Albert II laan 16, 1000 Brussel.

## II WETTELIJKE BORGTOCHT

Een wettelijke borgtocht van minstens 26.698,13 EUR dekt de beroepsverantwoordelijkheid van de reorganisator en/of reisbureau van 1 februari 1975, gestelde voorwaarden. Deze borgtocht mag enkel worden aangewend na verzinging aan de schuldenaar bij de toestand van de reisbureau of reisbureau (eveneens aangekend). De verzinging van de aanmerking en van het afschrift moet gebeuren binnen de 12 maanden na de uitvoering van de werkzaamheden die de schuld hebben ontstaan.

## III BIZONDERE VOORWAARDEN VAN PERLAN

### Artikel 1 : Bevoegdheden

Door deze bestelbona te ondertekenen verleent de reiziger aan Perlan de uitdrukkelijke bevoegdheid hem te vertegenwoordigen in alle betrekkingen met de dienstverleners reorganisator.

### Artikel 2 : Prijzen

- De prijs is aangeduid per persoon, kamer of appartement.
- De prijzen bevatten in de Perlan optreedt als:
  - reisbureau: zie betreffende brochure
  - organisator: zie specificaties op bestelbona
- Niet inbegrepen: kosten voor reispas, visum, inentingen, verzekeringen, persoonlijke uitgaven, fooien en uitstapende die niet uitdrukkelijk als inbegrepen staan. Kosten voortvloeiend uit onvoorziene omstandigheden zoals: vertragingen in het transport tengevolge van weersomstandigheden, defecten, stakingen, oorlog, wijzigingen van dienstregeling of transportmiddel.
- Prijzen die telefonisch of mondeling worden doorgegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestiging zijn geldig.
- Het dossier kan worden onderworpen aan dossierkosten.

### Artikel 3 : Formaliteiten

- De reiziger dient kennis te nemen van de informatie inzake de te vervullen formaliteiten die hem in de brochure of door Perlan worden meegedeeld.
- Kinderen dienen over een geldige identiteitskaart met foto te beschikken. Kinderen die niet door hun ouders vergezeld worden, dienen een door de gemeente gelegaliseerd attest 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 vermeldt is, evenals het adres waar ze hun vakantie doorbrengen en hun adres in België.
- Huisdieren kunnen onder bepaalde voorwaarden op reis meegenomen worden mits rekening te houden met de specifieke richtlijnen die door de reorganisator worden verstrekt. Zij moeten in elk geval in regel zijn met de vaccinatieverplichtingen en over een geldig dierenpaspoort beschikken. De reorganisator aanvaardt echter geen enkele aansprakelijkheid bij eventuele schade noch voor moeilijkheden die voortvloeien uit het op reis nemen van huisdieren.

### Artikel 4 : 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. Bij transport per autocar dient een attest aan de begeleidende hostess te worden overgemaakt. Perlan kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor verloren bagage of bezittingen.

### Artikel 5 : Dienstregeling

De vermelde dienstregelingen zijn indicatief. De reiziger dient in alle omstandigheden rekening mee te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis gewijzigd kunnen worden.

### Artikel 6 : Betalingen

- Voorschotten en facturen zijn betaalbaar op de zetel van Perlan, of op een plaats onderling overeengekomen.
- Voorschotten en facturen die niet op hun vervaldag betaald zijn, zullen van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd worden met een forfaitaire schadevergoeding van 10%, met een minimum van 150 EUR, evenals met de wettelijke interesten vanaf de datum van de vervaldag.
- Indien een reis wegens het uitblijven van het voorschot of de totale reisom, niet meer tijdig kan georganiseerd worden, kan Perlan hiervan nooit aansprakelijk gesteld worden en is zij gerechtigd van de reiziger een vergoeding voor de reeds gedane kosten te eisen.

### Artikel 7 : Annuleringen wijzigingen door de reiziger

- Bij annulering dienen de hierna vermelde vergoedingen in ieder geval betaald te worden door de reiziger, zelfs indien de annulering te wijten is aan overmacht.
- De annuleringkosten zijn variabel volgens het tijdstip van annulering. De juiste datum van de annulering wordt uitsluitend bepaald door de datum van het aangetekend schrijven gericht aan Perlan. Alle bedragen zijn aangeduid per persoon.

Als Perlan optreedt:

- als reisbureau: gelden de annuleringvoorwaarden van de reorganisator. Hierboven heeft Perlan het recht zijn kosten aan te rekenen tot een maximum van 15% van de reisom.
  - als organisator: t/m 60 dagen voor de afreis: 15% van de reisom met een minimum van 40 EUR per persoon en minstens 100 EUR per dossier, van 59 t/m 30 dagen voor de afreis: 25% van de reisom met een minimum van 90 EUR per persoon en minstens 200 EUR per dossier, van 29 t/m 10 dagen voor de afreis: 50% van de reisom met een minimum van 175 EUR per persoon en minstens 370 EUR per dossier, van 9 t/m 4 dagen voor de afreis: 75% van de reisom met een minimum van 250 EUR per persoon en minstens 520 EUR per dossier, minder dan 3 dagen voor de afreis of bij niet-aankomst: 100% van de reisom.
- Bij annulering van lijnvlucht tickets zijn de annuleringvoorwaarden van de desbetreffende vluchtmaatschappij van toepassing.
  - Wijzigingen aan een geboekte reis kunnen worden aanvaard mits, bovenop betaling van de normale prijsaanpassing, betaling van volgende kosten:  
t/m 30 dagen voor vertrek: 15 EUR per persoon; vanaf 29 dagen voor vertrek: 30 EUR per persoon

### Artikel 8 : Aansprakelijkheid

- Perlan is niet aansprakelijk voor onvoorziene gebeurtenissen, zoals nieuwe reglementeringen of verordeningen, ongevallen, mechanische defecten, epidemieën, oorlog, terroristische aanslagen enz. ... voorbeelden waarvan de opsporing niet beperkend is, zodat ook extravervoers- of verblijfskosten hiervan het gevolg voor rekening van de reiziger zijn.
- De prestaties van Perlan nemen een aanvaarding in van de opstapplaats.
- Het versturen van documenten per post, is steeds op risico van de klant.
- Perlan is niet aansprakelijk voor de diensten – en het verloop hiervan – die door de klant rechtstreeks zonder tussenkomst van Perlan gereserveerd werden.

### Artikel 9 : Klachtenregeling

- Ter plaatse is in principe een formulier "kennisname van klacht" beschikbaar bij de plaatselijke vertegenwoordiger, dit dient ingevuld en ter plaatse afgegeven te worden. Eveneens dient dit aan Perlan bezorgd te worden. Indien niet ter beschikking, dient Perlan onmiddellijk per fax of email verwijt te worden.
- De tegenwaarde van de door de dienstverstreker niet verstrekte diensten, kunnen alleen eventueel terugbetaald worden mits het indienen van een geschreven attest uitgaande van de betrokken dienstverlener en waarin duidelijk vermeld wordt welke diensten de reiziger niet ontvangen heeft.
- Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie vzw opgelost kunnen worden, is alleen de rechtbank van Gent bevoegd.

### Artikel 10 : Garantstelling verzekering

Conform Art. 36 van de reisontractwet is Perlan door de Europese goederen en reisbagageverzekering maatschappij n.v., Tweekerkerstraat 14, 1000 Brussel verzekerd in geval van financiële overmogen, zijn verplichtingen jegens de reiziger verder na te komen.