

# Algemene voorwaarden

1/2/2018

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 verblijfsperiodes, 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 minimaal aantal 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 opzeggingsvergoeding;
  - 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 vertrekijden 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 prijsverhoging 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 staft 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 geeïst, 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 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:
    - a) twintig dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen;
    - b) zeven dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van twee à zes dagen;
    - c) 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 de verwachte kostenbesparingen en inkomsten uit 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 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 zelfhelpt, 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 verwierpt, 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 aantoonbaar 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 Klachten 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 (voorzien) 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 of 02 277 61 80 (9u tot 12 u) ;  
 fax: 02 277 91 00  
 City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel  
 e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be

## Algemene voorwaarden

van de *Geschillencommissie Reizen voor reisdienstovereenkomsten.*

### Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de verkoop van reisdiensten die vanaf 1 juli 2017 worden geboekt en worden geregeld door de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017.

### Artikel 2: Informatie aan de reiziger vooraleer een reisdienstovereenkomst tot stand komt

De organisator of de doorverkoper die als tussenpersoon afzonderlijk een reisdienst verkoopt verstrekt aan de reiziger de volgende informatie:

1. De voornaamste kenmerken van de reisdienst
2. De identiteit van de onderneming (ondernemingsnummer, handelsnaam, adres en telefoonnummer)
3. De totale prijs van de reisdienst
4. Betalingsmodaliteiten
5. Informatie over de interne klachtenbehandeling
6. De bescherming waarop hij aanspraak kan maken in het geval van insolventie
7. De naam van de entiteit die instaat voor die bescherming en haar contactgegevens.

### Artikel 3: Informatie door de reiziger

- 3.1: De persoon die de reisdienstovereenkomst 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: Insolventie

- 4.1: De organisator of doorverkoper die als tussenpersoon afzonderlijke reisdiensten verkoopt stelt een zekerheid voor de terugbetaling van alle bedragen die hij ontvangt van of namens de reizigers, voor het geval de reisdienst, door de insolventie niet kan worden verleend.
- 4.2: Voor niet-uitgevoerde reisdiensten worden terugbetalingen op verzoek van de reiziger zonder vertraging verricht.

### Artikel 5: Klachtenregeling

De organisator en/of doorverkoper verstrekt aan de reiziger informatie over de interne klachtenbehandeling.

### Artikel 6: Verzoeningsprocedure

- 6.1 Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.
- 6.2 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.
- 6.3 Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen.
- 6.4 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.
- 6.5 Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

### Artikel 7: Arbitrage of rechtbank

- 7.1 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.
- 7.2 De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden, noch als eisende noch als verwerende partij.
- 7.3 De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 1250 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 1251 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen.
- 7.4 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 (voorzien) 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.
- 7.5 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 of 02 277 61 80 (9u tot 12 u) ;  
 fax: 02 277 91 00  
 City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel  
 e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be

# Bijzondere reisvoorwaarden

en belangrijke extra informatie voor boekingen gemaakt vanaf 01/06/2019

Aanvullend op de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vzw krijgt u hierbij enkele belangrijke nota's bij verschillende artikels, alsook verklarende informatie en/of aanvullingen. De Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vzw, samen met deze Bijzondere Reisvoorwaarden, alsook met de voorschriften opgenomen onder de rubriek 'Belangrijk om te weten', maken bijgevolg de op uw contract toepasselijke contractuele voorwaarden uit.

## Art. 1: Toepassingsgebied

Naargelang de aard van de dienst(en) die werd(en) geboekt, zijn partijen gebonden door hetzij een pakketreisovereenkomst, hetzij een overeenkomst voor een gekoppeld reisarrangement, hetzij een reisdienstovereenkomst.

## Art. 2: Promotie

De brochures, websites, folders, etc. werden te goeder trouw opgemaakt op basis van de gegevens die op het ogenblik van de redactie beschikbaar waren. Eventuele fouten of wijzigingen zullen u in de vorm van errata of wijzigingsberichten worden meegedeeld.

In sommige omstandigheden kan Pegase genoodzaakt zijn een bepaalde dienst of reisformule tijdelijk of definitief te schrappen of te wijzigen, waarbij zij wel ter beschikking blijft om de (kandidaat-) reiziger een alternatief aan te bieden. Meegedeelde vluchtturen (bv. op de bestelbon of reisbevestiging) zijn steeds onder voorbehoud van wijziging. Boekingen zijn steeds onder voorbehoud van beschikbaarheid en bevestiging.

## Art. 3: Informatie door de reiziger

### 1. Verplichtingen m.b.t. documenten

De reisdocumenten omvatten onder meer de vervoersbewijzen en de bons/bewijzen voor de andere gereserveerde diensten, samen met de praktische reisinformatie. De reisdocumenten worden verstuurd mits volledige betaling.

- Ofwel bij de Pegase reisagent uiterlijk 7 dagen vóór afreis
- Ofwel worden de documenten uiterlijk 7 dagen vóór afreis per e-mail verstuurd. De documenten kunnen ook per post worden verstuurd
- Ofwel worden de documenten voor boekingen die minder dan 7 werkdagen voor afreis werden gemaakt en waarbij originele reisdocumenten vereist zijn, naar vrije beoordeling van Pegase, per koerier naar de reiziger verstuurd. De koerierskosten zijn steeds voor rekening van de reiziger. Indien een late boeking geen originele reisdocumenten vereist, is het mogelijk dat de reisdocumenten per e-mail naar de reiziger worden gestuurd.

Elke reiziger moet in het bezit zijn van geldige identiteitspapieren voor de gereserveerde reis. Zijn identiteitspapieren en reispas dienen geldig te zijn tot minimum 6 maanden na de datum van terugkeer. De reiziger heeft de verplichting kennis te nemen van de informatie gepubliceerd bij elke bestemming in de kleurenbrochure. Desgevallend dient hij hieromtrent inlichtingen te bekomen bij het consulaat van het betrokken land of op [www.diplomatie.belgium.be](http://www.diplomatie.belgium.be).

Reizigers van niet-Belgische nationaliteit zijn verplicht hun nationaliteit spontaan aan te geven aan de reisagent en dienen informatie in te winnen bij het consulaat van het land van bestemming. Pegase zal geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor het geval hieromtrent eender welke probleem zou kunnen ontstaan.

Minderjarigen moeten in het bezit zijn van hun eigen identiteitsbewijs met foto (kids-ID). Het identificatiekaartje dat bij de geboorte wordt afgeleverd, is niet geldig voor reizen naar het buitenland. Minderjarigen kunnen niet in de reispas van hun ouders worden opgenomen en moeten over een eigen reispas beschikken. Pegase benadrukt dat de reizigers de verplichting hebben zich grondig te informeren m.b.t. de specifieke toepasselijke regelgeving omtrent minderjarigen. Indien een reiziger bij de afreis de nodige documenten niet kan voorleggen, zal hij de daaruit voortvloeiende kosten niet op Pegase kunnen verhalen.

Voor huwelijksreizen met extra hotelkortingen dient de reiziger bij aankomst een officieel attest van huwelijk, afgeleverd door een officiële instantie, aan de receptie van het over te maken hotel. Tenzij anders vermeld bij de hotelbeschrijving in de brochure, worden huwelijkskortingen enkel toegestaan indien de reis plaatsvindt binnen de zes maanden na de huwelijksdatum.

### 2. Verplichtingen m.b.t. mededeling van informatie

Op het ogenblik van de reservatie, heeft de reiziger de verplichting om elk element dat op één of andere manier het goede verloop van de reis in het gedrang zou kunnen brengen (nationaliteit, gezondheid, eetgewoontes,...), te melden aan de reisagent. Indien dergelijke elementen zich na de boeking zouden voordoen, heeft de reiziger de verplichting deze onmiddellijk te melden. Alle kosten die verbonden zijn aan de gevolgen van de niet-naleving van deze verplichting, vallen ten laste van de reiziger, onverminderd het recht van Pegase om de door haar geleden schade terug te vorderen.

Indien de reiziger een speciale voorkeur heeft (bijvoorbeeld naast elkaar gelegen kamers, een bepaald kamernummer, een specifieke ligging) zullen wij deze overmaken aan de betrokken dienstverlener. Er kan echter geen garantie worden gegeven m.b.t. de realisatie van de speciale voorkeur.

## Art. 5: De Prijs

### 1. Prijsbepaling

De overeengekomen prijs is vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, onder voorbehoud van een kennelijke materiële vergissing en de hieronder vermelde mogelijkheid tot prijssherziening. In geval van een kennelijke materiële vergissing kan de prijs na de boeking en/of de bevestiging worden gecorrigeerd. In dergelijke gevallen heeft de reiziger de mogelijkheid om de boeking kosteloos te annuleren.

De prijs die bij de berekening door uw reisagentschap of via onze website wordt doorgegeven, geldt enkel indien er op dat ogenblik effectief wordt gereserveerd. Het reisprogramma en de prijzen gelden tot uitputting van de capaciteiten die gepland zijn bij het drukken van de brochure. Het tijdstip van uitputting gebeurt onafhankelijk van onze wil, maar wij blijven steeds ter beschikking om u een alternatief aan te bieden.

### 2. Inbegrepen bij pakketreizen

In de prijs van pakketreizen is inbegrepen (tenzij anders vermeld bij de programmabeschrijving):

- het vervoer heen en terug, zoals vermeld op de reisdocumenten, en het bagagevervoer (handbagage inbegrepen) zoals vermeld op de reisdocumenten;
- transfers op de bestemming: van de luchthaven naar de eerste verblijfplaats en van de laatste verblijfplaats naar de luchthaven, op voorwaarde dat deze laatste verblijfplaats niet verder gelegen is dan de eerste. Voor vluchten die niet in deze brochure geprogrammeerd zijn (lijnvluchten), worden geen transfers voorzien;
- de excursies, evenals de verplaatsingen per vliegtuig, trein, boot en/of bus die inbegrepen zijn in de prijs zoals voorzien in het programma;
- het verblijf in de door u gekozen accommodatie, alsook de eventueel geboekte maaltijden;
- BTW voor de EU-landen;
- de luchthaventaksen zoals gekend op het ogenblik van de prijsberekening (vatbaar voor wijzigingen);
- uw bijdrage in de verplichte verzekerings- en veiligheidstoelagen;
- uw basis annuleringsgarantie van Pegase.

### 3. Inbegrepen bij 'Hotel Only' boekingen

In de prijs van 'Hotel Only' boekingen (i.e. zonder transport) is inbegrepen (tenzij anders vermeld bij de programmabeschrijving):

- het verblijf in de door u gekozen accommodatie, alsook de eventueel geboekte maaltijden;
- BTW voor de EU-landen;
- uw bijdrage in de verplichte verzekerings- en veiligheidstoelagen.

### 4. Niet inbegrepen

De volgende elementen zijn niet in de prijs inbegrepen (niet limitatief): kosten voor reispas, visum, inenting of andere formaliteiten, annuleringsverzekeringen en andere aanvullende verzekeringen, het Fuel

Protection Program voor lijnvluchten, bijkomende kosten voor speciaal hulpbetoon, niet-inbegrepen dranken, facultatieve uitstappen, niet-verplichte foien, persoonlijke uitgaven, vervoer van en naar de luchthaven van vertrek, de eventuele dossierkosten die door de reisagent apart kunnen worden aangerekend.

Gelet o.a. op plaatselijke reglementering en gebruiken, zijn bepaalde kosten ter plaatse te betalen (vermeld in de hoteltekst). Meestal is ter plaatse ook een lokale toeristenbelasting verschuldigd aan de plaatselijke overheid die eveneens het bedrag ervan begroot, en dat soms na de publicatie nog wijzigingen ondergaat.

Eventuele supplementaire vluchten of stoelen, die in de loop van het seizoen worden bijgezet, kunnen aanleiding geven tot een supplement. De reiziger zal hiervan worden verwittigd op het moment van de reservatie.

Voor Thomas Cook Airlines Belgium, Tailwind, Aegean Airlines, Brussels Airlines, Tunis Air, Nouvelair, SunExpress zijn de basisprijzen gebaseerd op de "super saver tarief klasse" en dit tot uitputting van de voorziene vluchtcapaciteit. Er wordt telkens een capaciteit van 70 stoelen per vlucht voorzien waardoor er een voldoende aanbod beschikbaar is. Ingeval deze capaciteit, zijnde 70 stoelen per ingekochte vlucht, toch uitgeput zou zijn, kan er op vraag van de reiziger getracht worden om extra capaciteit te bekomen. Alsdan zal dit extra kosten met zich meebrengen waarvoor een supplement wordt aangerekend. Indien extra aanbod mogelijk is, zal het supplement voor het organiseren van extra aanbod als volgt zijn:

- Extra aanbod A: + € 100 per stoel (voor stoel 71 tot en met stoel 110 van de vlucht)
- Extra aanbod B: + € 125 per stoel (voor stoel 111 tot en met stoel 130 van de vlucht)
- Extra aanbod C: + € 150 per stoel (voor stoel 131 tot en met stoel 150 van de vlucht)
- Extra aanbod D: + € 175 per stoel (vanaf stoel 151 tot en met de laatste stoel van de vlucht)

## 5. Prijsherziening

Conform de artikelen 19 t.e.m. 23 van de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017 kan de prijs van de boeking worden herzien. Eventuele wijzigingen kunnen zowel tot een verhoging als tot een verlaging van de prijs aanleiding geven. In geval van een prijsvermindering kan een administratieve kost van € 15 worden verrekend met de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling.

### 5.1. Belastingen

De prijzen in deze brochure zijn berekend op basis van alle belastingen en vergoedingen geheven door derden die gekend waren op datum van 05/06/2019. Alle belastingen en vergoedingen geheven door derden die na deze datum zouden worden ingevoerd

of gewijzigd, zullen netto worden aangerekend, tenzij deze ter plaatse dienen te worden betaald (bv. ter plaatse te betalen toeristenbelasting).

### 5.2. Brandstof chartervluchten

Voor een Pegase chartervlucht is het Fuel Protection Program steeds inbegrepen. Hierdoor wordt uw boeking niet gemaakt volgens het systeem van de 'variabele prijs', waarbij deze in bepaalde omstandigheden kan stijgen of dalen conform de artikelen 19 t.e.m. 23 van de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017. Reizen met lijnvluchten zijn steeds met 'variabele prijs', omdat brandstoftoeslagen of reducties van de vluchtprijs door de lijnluftvaartmaatschappij kunnen worden opgelegd. Ook de boekingen die plaatsvinden vanaf de 15de van de 2de maand vóór afreis gebeuren volgens het model van de variabele prijs. In dit geval kan de prijs van uw reis, na reservatie, nog wijzigen tot 21 dagen vóór afreis.

Aangaande vervoerskosten (brandstof of andere energiebronnen) zal een prijsherziening mogelijk zijn. Deze hangt af van het feit of het (a) een chartervlucht dan wel (b) een lijnvlucht betreft. Voor een chartervlucht is het Fuel Protection Program steeds inbegrepen. Bij een boeking op minder dan tien weken vóór afreis, zal de brandstofprijs worden bepaald aan de hand van de meest recent bekende brandstofprijs. Afhankelijk van het ogenblik van boeking, zal dit de gemiddelde brandstofprijs zijn van de maand voorafgaand aan de boeking, ofwel van de tweede maand vóór de boeking. Vliegelingen met lijnvluchten kunnen eveneens aanleiding geven tot een prijsherziening omwille wijzigingen aan de prijzen van brandstof en taksen/heffingen die de luchtvaartmaatschappijen aanrekenen. Dergelijke wijzigingen voor lijnvluchten die zich voordoen na de afsluiting van de overeenkomst, zullen netto aan de reiziger worden aangerekend.

## Art. 6: Betaling van de reissom

### 1. Boekingen op meer dan 42 dagen vóór afreis

Bij de boeking betaalt de reiziger een voorschot van 40 % van de totale reissom, met een minimum van € 89,00. Dat minimum mag het bedrag van de totale reissom niet overschrijden. Eventuele administratiekosten en verzekeringen moeten volledig bij de boeking worden betaald.

Het saldo dient uiterlijk 42 dagen vóór afreis te worden betaald.

Indien de reiziger met een kredietkaart betaalt, dient de totale reissom onmiddellijk te worden voldaan.

### 2. Boekingen op minder dan 42 dagen vóór afreis

Indien de reiziger minder dan 42 dagen vóór afreis boekt, dient de gehele reissom (inclusief eventuele administratiekosten en verzekeringen) onmiddellijk te worden betaald.

## 3. Laattijdige betaling

Elke laattijdige betaling geeft Pegase, van rechtswege en zonder ingebrekestelling, recht op:

- een conventionele intrest van 12 % per jaar op het nog verschuldigd bedrag vanaf de vervaldatum;
- een forfaitaire administratiekost van 10 % van de totale reissom, met een minimum van € 75,00.

In geval van wanbetaling heeft Pegase het recht om de reis zonder voorafgaande ingebrekestelling te annuleren en annuleringskosten (zoals bepaald in artikel 11) aan te rekenen, onverminderd haar recht om voormelde intresten en administratiekosten te vorderen. De reiziger aanvaardt deze mogelijkheid tot annulering en erkent dat hij geen enkele vordering lastens Pegase kan instellen ten gevolge van een dergelijke annulering. Indien Pegase een aanmaning uitstuurt wegens wanbetaling van de reiziger, kan hiervoor een bijkomende administratiekosten van € 15,00 worden aangerekend.

## Art. 7: Overdraagbaarheid van de pakketreisovereenkomst

De vergoeding in geval van overdracht van een pakketreisovereenkomst wordt bepaald op € 35 per persoon. Voor lijnvluchten zijn de specifieke kosten van de luchtvaartmaatschappij van toepassing.

Voor meer info: contacteer uw reisagent.

## Art. 8: Andere wijzigingen door de reiziger

### 1. Wijzigingen vóór afreis

Wijzigingen aan een boeking zijn mogelijk mits betaling van wijzigingskosten en de eventuele prijsaanpassing. Wijzigingen kunnen tot gevolg hebben dat bepaalde kortingen komen te vervallen indien niet meer aan de voorwaarden wordt voldaan. De wijzigingskosten zijn afhankelijk van de geboekte dienst(en) en van het tijdstip van de wijziging. Deze zijn ook van toepassing indien de wijziging te wijten is aan toeval of overmacht. Procentuele wijzigingskosten worden berekend op basis van de totale reissom (exclusief extra's en verzekeringspremies).

De wijzigingskosten zijn als volgt bepaald:

- a) Reizen met vervoer op chartervluchten en Hotel Only
  - Kosten bij wijziging, andere dan wijziging van vertrek en/of retourdatum, hotel of bestemming: vanaf de boeking: € 35 per persoon;
  - Kosten bij wijziging van vertrek en/of retourdatum, hotel of bestemming:
    - o vanaf de boeking tot 45 dagen voor de oorspronkelijk vastgelegde vertrekdatum: 6 % van de reissom per persoon;
    - o vanaf 44 dagen tot 31 dagen voor de oorspronkelijke vastgelegde vertrekdatum: 10 % van de reissom per persoon;
    - o vanaf 30 dagen tot 8 dagen voor de oorspronkelijk vastgelegde vertrekdatum: 25 % van de reissom per persoon;

- o vanaf de 7de dag voor het vertrek: 100 % van de reissom.

Opmerking: indien de hotelier hogere kosten oplegt dan hierboven vermeld, worden deze hogere kosten aangerekend.

- b) reizen met lijnvluchten en Flight Only: zelfde wijzigingskosten als reizen met vervoer op chartervluchten, tenzij de betrokken luchtvaartmaatschappij hogere kosten oplegt.

## 2. Wijzigingen tijdens de reis

Wijzigingen van de terugreisdatum ter plaatse zijn in principe niet meer mogelijk. De reiziger die zijn reis toch wijzigt of vroegtijdig onderbreekt, heeft geen recht tot terugbetaling van de niet genoten diensten. Alle extra kosten (o.m. vervoer, transfers, administratie, enz.) zijn ten laste van de reiziger.

### Art. 9: Wijziging door de organisator voor de afreis

Pegase behoudt zich het recht voor om de bepalingen van de overeenkomst te wijzigen conform de bepalingen van de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017.

### Art. 10: Opzegging door de organisator voor afreis

Onverminderd een eventueel minimum aantal deelnemers voor de reis in kwestie, geldt voor chartervluchten steeds een minimumbezetting van 50 %. Indien deze minimumbezetting niet wordt behaald, kan de boeking door Pegase worden geannuleerd.

### Art. 11: Opzegging door de reiziger

Verbrekingen moeten steeds schriftelijk en aangetekend gebeuren of persoonlijk door de reiziger op wiens naam de boeking staat in het reiskantoor waar hij een annuleringsbon dient te ondertekenen.

De verbrekingsvergoeding is afhankelijk van de geboekte dienst(en) en van het tijdstip van de annulering. Procentuele verbrekingsvergoedingen worden berekend op basis van de totale reissom (exclusief extra's en verzekeringspremies).

De gestandaardiseerde verbrekingsvergoeding is als volgt bepaald:

- a) Reizen met vervoer op chartervluchten en Hotel Only:
  - tot en met 57 dagen voor vertrek: 15 % van de reissom per persoon
  - van de 56ste t.e.m. de 29e dag: 35 % van de reissom per persoon
  - van de 28ste t.e.m. de 22e dag: 40 % van de reissom per persoon
  - van de 21e t.e.m. de 15e dag: 50 % van de reissom per persoon

- van de 14e t.e.m. de 8e dag: 75 % van de reissom per persoon
- van de 7e t.e.m. de dag van vertrek: 100 % van de reissom per persoon

Opmerking: indien de hotelier hogere kosten oplegt dan hierboven vermeld worden die hogere kosten aangerekend.

- b) Reizen met lijnvluchten en 'Flight Only': zelfde verbrekingsvoorwaarden als bij reizen met chartervluchten, tenzij de luchtvaartmaatschappij hogere kosten oplegt.
- c) In afwijking van het voorgaande, is er voor niet-betalende kinderen tot 2 jaar een vergoeding van € 12,50 verschuldigd. Deze vergoeding is niet verschuldigd indien er samen met betalende reiziger uit dezelfde boeking wordt geannuleerd.
- d) Extra's: bij annulering van extra's (huurwagen, wellnessarrangement, e.d.m.) tot 30 dagen voor afreis wordt een kost van max. € 20 per persoon per extra dienst aangerekend. Vanaf 29 dagen voor afreis is de totale kost van de extra diensten verschuldigd.
- e) Annuleringsverzekering: de premie wordt steeds 100% in rekening gebracht
- f) Dossierkost: steeds 100% in rekening gebracht.

### Art. 13b: Verminderde verbrekingsvergoeding en wijzigingskost

De verminderde verbrekingsvergoeding en wijzigingskost zoals beschreven in dit artikel is enkel van toepassing op reizen uit de brochures vliegvakanties bestaande uit vlucht en verblijf.

De verminderde verbrekingsvergoeding en wijzigingskost zoals beschreven in dit artikel is niet van toepassing op reizen uit de brochures vliegvakanties bestaande enkel uit een vlucht of verblijf.

Indien u de reisovereenkomst moet verbreken voor de eigenlijke aanvang van de reis, dit is de aanvang van de heenreis, en u op basis van onderstaande bepalingen recht heeft op een vermindering van de verbrekingsvergoeding ontvangt u een (gedeeltelijke) terugbetaling van de in artikel 13a vermelde verbrekingsvergoeding, mits aftrek van het hierna vermelde Schadebeding en de dossierkosten van de boeking.

Indien u de reisovereenkomst voor de eigenlijke aanvang van de reis, dit is de aanvang van de heen- reis, moet wijzigen en u op basis van onderstaande bepalingen recht heeft op een vermindering van de wijzigingskosten ontvangt u een (gedeeltelijke) terugbetaling van de in artikel 13a vermelde wijzigingskosten (bijvoorbeeld: extra hotelkosten voor een eenpersoonskamer), beperkt tot de vergoeding in geval van verbreking en mits aftrek van het hierna vermelde schadebeding en de dossierkosten van de boeking.

In alle gevallen bedraagt het schadebeding voor de inschrijver/reiziger € 50 per persoon voor reizen met vervoer geboekt via Pegase.

De vermindering van de verbrekingsvergoeding of van de wijzigingskost bedraagt steeds maximaal € 625 per persoon. Voor verhuringen bedraagt de vermindering maximaal € 625 per verhuuring. Dossierkosten worden nooit terugbetaald.

Het recht op een vermindering van de verbrekingsvergoeding of van de wijzigingskost treedt in voege vanaf de reservatie van de reis, en eindigt op de vertrekdatum van de gereserveerde reis.

Enkel in de volgende gevallen is er een recht op vermindering van de verbrekingsvergoeding of van de wijzigingskost:

- a) ziekte, ongeval, zwangerschapscomplicaties of overlijden van:
  - o uzelf;
  - o uw wettelijke of feitelijke echtgeno(o)t(e);
  - o één van uw bloed- of aanverwanten tot in de tweede graad;
  - o een persoon die met u op dezelfde verblijfplaats samenwoont en die onder uw hoede staat of te uwer laste valt;
  - o de persoon die tijdens uw reis uw beroepsactiviteiten overneemt, indien dit slechts 1 persoon betreft;
- b) uw zwangerschap op zich en dit indien de reis voorzien was tijdens de laatste 3 maanden van de zwangerschap en indien het contract voor het begin van de zwangerschap werd onderschreven;
- c) u of een persoon die gewoonlijk met u in gezinsverband samenleeft wordt ontslagen als werknemer;
- d) u sluit een arbeidscontract af voor een duur van tenminste 3 maanden op voorwaarde dat u als werkzoekende was ingeschreven bij de V.D.A.B. of een andere bevoegde overheid;
- e) belangrijke stoffelijke schade welke u treft in uw onroerende goederen of bedrijfsruimten - of deze van uw reisgezel, voor zover u dan alleen moet reizen - ten gevolge van brand of natuurverschijnselen, overkomen binnen de dertig dagen die de vertrekdatum voorafgaan;
- f) een reisgezel verbreekt op basis van één van de voornoemde redenen zodat u alleen of met slechts 1 reisgezel moet reizen.

In afwijking van het voorgaande komt Pegase niet tussen en zijn de hogervermelde verbrekingsvergoedingen en wijzigingskosten wel volledig verschuldigd bij:

- a) aardbevingen, vulkanische uitbarstingen, oorlogsgebeurtenissen, terrorisme, vijandelijkheden, represailles, mishandelingen door de leden van een al dan niet erkende overheidsinstelling, oproer, stakingen, aanslagen, burgerlijke, militaire of politieke onlusten, alle schadelijke gevolgen veroorzaakt door oorlogstuigen, alsook de gevolgen van radio-actieve stralen.

- b) overmatig gebruik van alcohol (dronkenschap, alcoholisme), geneesmiddelen, drugs, verdovende of stimulerende middelen.
- c) ongevallen of stoornissen ontstaan bij het gebruik van onderzee- en luchtvervoermiddelen, behalve multimotorvliegtuigen en helikopters, goedgekeurd door de overheid van een openbare luchtvervoerdienst.
- d) ongevallen voortvloeiend uit deelname, hetzij beroepshalve hetzij uit hoofde van een bezoldigd contract aan om het even welke sport of competitie en de eraan voorafgaande trainingen.
- e) ongevallen of stoornissen ten gevolge van de deelname aan koersen, snelheidspogingen en wedstrijden.
- f) psychische, psychosomatische ziekten of zenuwstoornissen.
- g) opzettelijke handelingen.
- h) uw insolventie.
- i) personen die lijden aan een ziekte die reeds bestond en/of waar van de symptomen zich voordeden voor de inschrijvingsdatum van het reiscontract.
- j) personen die lijden aan letsels ten gevolge van een ongeval of een ziekte waarvan de oorzaken of de symptomen zich voordeden voor de inschrijvingsdatum van het reiscontract.
- k) de uitsluitingen vermeld in artikel i) en j) zijn niet alleen voor u van toepassing maar eveneens voor de personen waarvan de medische toestand de oorzaak is van de aanvraag tot tussenkomst.
- l) de normale bevalling en de ingrepen die verband houden met het normale verloop van een zwangerschap.
- m) ontslag om dringende redenen.
- n) epidemieën en quarantaine.
- o) Het niet (tijdig) betalen van de volledige reissom.

Om aanspraak te kunnen maken op een vermindering van de verbrekingsvergoeding of van de wijzigingskost dient u de volgende stappen te ondernemen:

- a) de ziekte, of het letsel ongeval van ongeval, medisch laten objectiveren voor verbreking.
- b) Mondial Service Belgium, hierna afgekort tot MSB, schriftelijk verwittigen of u persoonlijk als inschrijver/aanmelder bij uw reisagent aandienen om de verbreking te ondertekenen en dit onmiddellijk nadat u kennis hebt van een voorval dat uw vertrek zou kunnen verhinderen, zodat de gevolgen van de verbreking beperkt blijven.
- c) u moet binnen de 7 dagen, na kennisgeving van de verbreking, de uitvoeringsagent van Pegase, met name MSB, schriftelijk verwittigen. De vermindering van de verbrekingsvergoeding of van de wijzigingskost worden rechtstreeks tussen de reiziger en de uitvoeringsagent afgehandeld. MSB is door Pegase aangesteld voor het beheer van de dienst verminderde verbrekingsvergoeding of wijzigingskost alsook het beheer van eventuele betwistingen die hieruit zouden voortvloeien. De contactgegevens van MSB zijn: Mondial Service Belgium N.V., dep. TCC, Zwaluwenstraat 2

te 1000 Brussel. Deze uitvoeringsagent van Pegase is uw aanspreekpunt voor de afhandeling van de bovenvermelde vermindering van de verbrekingsvergoeding of wijzigingskosten alsook elke klacht of betwisting hieromtrent. Elke kennisgeving hieromtrent dient verplicht te geschieden op voormeld adres.

- d) u moet zonder verwijl, en in elk geval binnen de 30 dagen, aan MSB de uitvoeringsagent alle nuttige inlichtingen en medische gegevens verstrekken en op de vragen antwoorden die u worden gesteld teneinde de omstandigheden en de omvang van de schade te kunnen vaststellen.
- e) u moet alle redelijke maatregelen nemen om de gevolgen van het schadegeval te voorkomen en te beperken.
- f) elke opzettelijke verzwijging of opzettelijke onjuiste mededeling inzake de omstandigheden of gevolgen van het schadegeval, geeft aanleiding tot het verlies van alle rechten op vermindering.
- g) indien u één der voormelde verplichtingen niet nakomt en er daardoor een nadeel ontstaat voor Pegase, kan deze laatste de vermindering van de verbrekingsvergoeding of van de wijzigingskost weigeren ten belope van het door haar geleden nadeel. Pegase zal, middels MSB de vermindering van de vergoeding steeds volledig weigeren indien u bovenvermelde verplichtingen met bedrieglijk opzet niet bent nagekomen.

#### **Art. 14: Aansprakelijkheid van de organisator en de doorverkoper**

Sommige excursies, sportactiviteiten, toeristische manifestaties, enz. kunnen ter plaatse worden geboekt bij ondernemingen die niet aan Pegase verbonden zijn. Dergelijke activiteiten die niet behoren tot het oorspronkelijke reispakket vallen buiten de verantwoordelijkheid van Pegase. Klachten m.b.t. deze activiteiten dienen ter plaatse te worden geformuleerd. Pegase kan in geen enkel geval aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade of hinder veroorzaakt door de daden van derden.

In de gevallen bedoeld in artikel 51, §3 van de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017 wordt de aansprakelijkheid van Pegase beperkt tot driemaal de totale reissom.

Sommige van de activiteiten waaraan u tijdens uw vakantie wenst deel te nemen, kunnen in zekere mate een persoonlijk risico inhouden. De natuur kan soms onvoorspelbaar zijn. Denk er dus aan dat veel attracties (bv. waterglijbanen) of activiteiten (bv. watersporten, sleeën, rodelen of sneeuwscooter) risico's op lichamelijke letsels inhouden. Bij het uitoefenen van dergelijke activiteiten aanvaardt u de aansprakelijkheid voor deze risico's en de verantwoordelijkheid voor uw eigen daden. Aangezien wij of onze leveranciers u als onderdeel van de reservatie instructies en waarschuwingen meegeven alsook de na te leven veiligheidsinformatie en tips

die deze risico's kunnen inperken, gaan we er bij uw boeking van uit dat u de mogelijke risico's beseft en aanvaardt. Indien u of een reisgenoot zich tijdens het verblijf onwettig of onvoldoende voorbereid voelt om deel te nemen aan een activiteit of ermee door te gaan, moet u dit onmiddellijk meedelen aan een instructeur.

U bent niet verplicht om deel te nemen aan activiteiten die behoren tot uw geboekte vakantie of om deze activiteiten te voltooien. Sluit een reisverzekering af die uw geplande activiteiten dekt.

#### **Art. 17: Klachtenregeling**

De reiziger dient elke tekortkoming zonder onnodige vertraging ter plaatse te melden aan de dienstverlener (bv. hotelier) en aan de vertegenwoordiger van Pegase die dit in een geëigend formulier zal opnemen.

Indien de tekortkoming niet spoedig zou worden opgelost, kan tijdens de reis ook contact worden opgenomen met het Pegase Servicenummer (zoals vermeld in de reisdocumenten), waar 24 uren per dag en 7 dagen op 7, een professionele medewerker klaarstaat om de reiziger op efficiënte wijze te helpen.

Mocht de tekortkoming tijdens de reis niet naar wens worden opgelost, kan de reiziger nadien via het online formulier een klacht formuleren.

Een tijdige melding van een tekortkoming zal in elk geval de genotsderving beperken, terwijl een laattijdige melding een invloed zal hebben op de grootte van een eventuele vergoeding.



## Varia

### 1. Mededeling in het kader van Verordening EG nr. 2027/97

Aansprakelijkheid van luchtvaartmaatschappijen voor passagiers en hun bagage

Deze informatieve kennisgeving geeft een samenvatting van de aansprakelijkheidsregels die luchtvaartmaatschappijen van de Gemeenschap overeenkomstig de EG-wetgeving en het Verdrag van Montreal toepassen.

#### *Schadeloosstelling bij overlijden of letsel*

De aansprakelijkheid voor overlijden of letsel van passagiers is niet door financiële limieten beperkt. Voor schade tot 113100 bijzondere trekkingsrechten kan de luchtvaartmaatschappij vorderingen tot schadeloosstelling niet betwisten. Boven dat bedrag kan ze zich tegen een vordering verzetten als ze het bewijs kan leveren dat ze niet nalatig is geweest of anderszins in gebreke is gebleven.

#### *Voorschotten*

Als een passagier gewond raakt of om het leven komt, moet de luchtvaartmaatschappij binnen 15 dagen nadat de schadevergoedingsgerechtigde geïdentificeerd is, een voorschot uitbetalen om aan de onmiddellijke economische behoeften tegemoet te komen. In geval van overlijden kan het voorschot niet minder dan 16000 bijzondere trekkingsrechten bedragen.

#### *Vertraging van passagiers*

In geval van vertraging van passagiers is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk voor schade die ontstaat, tenzij zij alle redelijke maatregelen getroffen heeft om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid verkeerde om dergelijke maatregelen te treffen. De aansprakelijkheid voor vertraging van passagiers is beperkt tot 4694 bijzondere trekkingsrechten.

#### *Vertraging van bagage*

In geval van vertraging van bagage is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk voor schade die ontstaat, tenzij zij alle redelijke maatregelen getroffen heeft om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid verkeerde om dergelijke maatregelen te treffen. De aansprakelijkheid voor vertraging van bagage is beperkt tot 1131 bijzondere trekkingsrechten.

#### *Vernietiging, verlies of beschadiging van bagage*

De luchtvaartmaatschappij is aansprakelijk voor vernietiging, verlies of beschadiging van bagage tot een maximum van 1131 bijzondere trekkingsrechten. Wanneer het aangegeven bagage betreft, is de maatschappij ook aansprakelijk indien zij niet in gebreke is gebleven, tenzij de bagage al beschadigd was. Wanneer het niet-aangegeven bagage betreft, is de luchtvaartmaatschappij slechts aansprakelijk als zij in gebreke is gebleven.

#### *Hogere limieten voor bagage*

Er kan een hogere aansprakelijkheidslimiet gelden indien de passagier voordat hij aan boord is gegaan, een speciale verklaring heeft afgelegd en een aanvullende vergoeding heeft betaald.

#### *Klachten over bagage*

Als de bagage beschadigd, vertraagd, vermist of vernietigd is, moet de passagier zo spoedig mogelijk bij de luchtvaartmaatschappij een schriftelijke klacht indienen. In geval van beschadiging van aangegeven bagage moet de passagier binnen zeven dagen een schriftelijke klacht indienen en in geval van vertraging van aangegeven bagage binnen 21 dagen na de datum waarop de bagage tot zijn beschikking is gesteld.

#### *Aansprakelijkheid van de contractuele vervoerder en die van de feitelijke vervoerder*

Als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht verzorgt niet dezelfde is als de maatschappij waarmee het vervoerscontract is gesloten, heeft de passagier het recht een klacht of een vordering tot schadeloosstelling aan elk van beide maatschappijen te richten. Indien de naam of code van een luchtvaartmaatschappij op het ticket staat, is die maatschappij de vervoerder waarmee het vervoerscontract is gesloten.

#### *Termijn voor gerechtelijke procedure*

Een gerechtelijke procedure tot het verkrijgen van schadeloosstelling moet worden aangevangen binnen twee jaar na het tijdstip van aankomst van het vliegtuig of het tijdstip waarop het vliegtuig had moeten aankomen.

#### *Grondslag voor de kennisgeving*

Grondslag voor deze regels is het Verdrag van Montreal van 28 mei 1999, dat in de Gemeenschap wordt uitgevoerd door Verordening (EG) nr. 2027/97 (gewijzigd bij Verordening (EG) nr. 889/2002) en de nationale wetgeving van de lidstaten.

### 2. Mededeling in het kader van Verordening EG nr. 261/2004

De reiziger / passagier dient zich minstens twee uur (drie uur voor exotische vakanties) voorafgaand aan de geplande vertrektijd van de vlucht aan de incheckbalie van de betrokken luchthaven te melden.

Indien de reiziger / passagier niet tot zijn vlucht wordt toegelaten, of indien deze is geannuleerd of voor minstens twee uur is vertraagd, kan hij bij de incheckbalie of bij de boarding gate om de tekst vragen waarin zijn rechten vermeld staan, met name met betrekking tot compensatie en bijstand.

### 3. Mededeling in het kader van Verordening EG nr. 2111/2005

De reiziger / passagier wordt hierbij gewezen op het bestaan van een communautaire lijst bevattende luchtvaartmaatschappijen die een exploitatieverbod hebben opgelegd gekregen. Deze

lijst kan worden geraadpleegd op de volgende website: <http://ec.europa.eu/transport/air-ban>.

De reiziger / passagier wordt er hierbij tevens op gewezen dat Pegase gehouden is hem in te lichten over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij. In principe dient dit te gebeuren op het ogenblik van reservatie.

Evenwel volstaat het, indien de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij op het moment van de reservatie niet is gekend, dat de touroperator de reiziger / passagier in kennis stelt van de naam van de maatschappij(en) die waarschijnlijk als exploiterende luchtvaartmaatschappij zullen optreden.

Gelet op het bovenstaande stelt Pegase, gezien zij als touroperator de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij op het moment van de reservatie niet kent, de reiziger / passagier hierbij in kennis dat voor de uitvoering van zijn vlucht waarschijnlijk één van de volgende exploiterende luchtvaartmaatschappijen zal optreden: Air Malta, Brussels Airlines, Condor, Egyptair, Iberia, Iberworld, JetairFly, Jet4You, Kenya Airways, LTU, Lufthansa, Nouvelair, Onur Air, Pegasus, Royal Air Maroc, Sky Airlines, Tailwind, TAM, TAP, Thomas Cook Airlines, Transavia, Tunisair, XL Airways France, Air Berlin, Jet Airways, AMC Aviation, British Airways, Bulgarian Air Charter, Cathay Pacific, Cyprus Airways, Ethiopian Airlines, Ethiad Airlines, KLM, Malaysian Airlines, Air Mauritius, Martinair, Olympic Airways, Qatar Airways, Singapore Airlines, Air Namibia, TNT Airlines, Thai International Airways, Turkish Airlines, Air Transat, United Airlines, Viking Airlines, Air Via en Vietnam Airlines.

De reiziger / passagier zal dan van de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij worden ingelicht van zodra deze bekend is. Ook indien zich een verandering zou voordoen in de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij(en) zullen de nodige maatregelen worden genomen opdat de reiziger / passagier zo spoedig mogelijk van de verandering in kennis zou worden gesteld.

### 4. Bescherming van persoonsgegevens

Pegase is verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens die u in het kader van deze overeenkomst verstrekt. Deze gegevens worden, verwerkt met als doeleinden de uitvoering van de overeenkomst, het beantwoorden van contactopnames, het toesturen van reclame en direct marketing, het informeren over de initiatieven en activiteiten van de Groep waar Pegase deel van uitmaakt, statistische analyses, het voorkomen en bestrijden van bedrog, of het voldoen aan wettelijke verplichtingen. Deze gegevens, met inbegrip van informatie dewelke u mogelijk heeft verstrekt over uw gezondheid en reisdocumenten, kunnen worden doorgegeven voor voormelde doeleinden aan Belgische of buitenlandse vennootschappen

van de Groep en business partners, organisaties en overheidsinstanties waarmee de Groep samenwerkt, in geval van een wettelijke verplichting of van een verzoek van de politie, gerechtelijke autoriteiten of overheidsinstanties. Bepaalde dienstverleners kunnen buiten de Europese Unie gevestigd zijn. Door het ondertekenen van uw bestelbon/reisbevestiging, of middels het aanvinken van een aankruisvakje, geeft u hiertoe toestemming. U kan uw recht op toegang, verbetering, schrapping, overdracht of verzet tegen het gebruik van deze gegevens kosteloos uitoefenen door een schriftelijk, ondertekend en gedagtekend verzoek, samen met een recto-verso kopie van uw identiteitskaart, te richten aan Pegase, Marketing afdeling, Tramstraat 67, B- 9052 GENT, of per e-mail op [privacy@pegase.be](mailto:privacy@pegase.be). Indien het een elektronische identiteitskaart betreft, is ook een afdruk van de inhoud van de chip of een officieel attest van woonplaats vereist. U kan de uitgebreide Privacy Policy terugvinden op [www.pegase.be](http://www.pegase.be) of u kan deze opvragen bij uw vakantieadviseur of reisagent. Indien u vragen heeft in verband met de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u zich richten tot de Functionaris voor de gegevensbescherming: Gegevensbescherming, p.a. Pegase, Tramstraat 67, B-9052 Gent.

### **Garantiefonds reizen**

Uw vakantiebudget is bij ons in veilige handen. Pegase is lid van het Garantiefonds Reizen, Metrologielaan 8, 1130 BRUSSEL (fax: +32(0)2.240.68.08 - e-mail: [mail@gfg.be](mailto:mail@gfg.be)). Deze verzekering loopt tot 31 december 2019 en wordt nadien verlengd bij dezelfde of bij een andere officieel erkende verzekeringsmaatschappij. Vraag de garantievoorwaarden bij uw reisagent. Daarin vindt u terug onder welke voorwaarden u, bij financieel onvermogen, terugbetaling kan vragen van de betaalde reissommen, of, wanneer de reis reeds een aanvang heeft genomen, de verderzetting van de reis of de repatriëring. Meer info vindt u ook op [www.garantiefonds-reizen.be](http://www.garantiefonds-reizen.be)

Aanbod onder voorbehoud van bevestiging.