

Algemene voorwaarden

van de *Geschillencommissie Reizen voor pakketreis-overeenkomsten (1/2/18)*

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 van 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 minimumaantal 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 paspoorten 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 opzegvergoeding;

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 vertrektijden 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 gegeven 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 geëist, 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 nonconformiteit 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 nonconformiteit 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 verhelpt, 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 nonconformiteit van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de nonconformiteit 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 (1/2/18)*

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 20/08/2021

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 Travel 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 vluchten (bv. op de bestelbon of reisbevestiging) zijn steeds onder voorbehoud van wijziging. Boeking 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.

a) Bij een boeking via de Pegase Travel reisagent worden de documenten uiterlijk 7 dagen vóór afreis per e-mail of per post aan de reisagent bezorgd

b) Ofwel worden de documenten uiterlijk 7 dagen vóór afreis per e-mail verstuurd naar de reiziger. De documenten kunnen ook per post worden verstuurd

c) 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 Travel, 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. Desgevallend dient hij hieromtrent inlichtingen te bekomen bij het consulaat van het betrokken land of op 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 Travel zal geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor het geval hieromtrent eerder welk 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 reispass van hun ouders worden opgenomen en moeten over een eigen reispass beschikken. Pegase Travel 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 Travel 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 hotel over te maken. 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 Travel 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. 4: 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 prijsherziening. 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 én onder voorbehoud van kennelijke vergissingen of andere materiële fouten. 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, zoals vermeld op de reisdocumenten: van de luchthaven naar de eerste verblijfplaats en van de laatste verblijfplaats naar de luchthaven.
- 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.

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 reispass, visum, inenting of andere formaliteiten, annuleringsverzekeringen en andere aanvullende verzekeringen, bijkomende kosten voor speciaal hulpbetoon, niet-inbegrepen dranken, facultatieve uitstappen, niet-verplichte fooien, persoonlijke uitgaven, vervoer van en naar de luchthaven van vertrek, de eventuele dossierkosten die 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.

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 01/04/2021. 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

Reizen met lijnvluchten zijn steeds met 'variabele prijs', omdat brandstofstoelagen

of reducties van de vluchtprijs door de lijnluftvaartmaatschappij kunnen worden opgelegd.

Aangaande vervoerskosten (brandstof of andere energiebronnen) zal een prijsherziening mogelijk zijn omwille van 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.

6. Herroeping aanbod

Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 24 kantooruren na aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen.

De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.

Art. 5: 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. Voor hotels met vroegboekorting bedraagt het voorschot 50% van de totale som. Op vluchten wordt steeds een voorschot van 100% betaald. 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.

Voor bepaalde periodes gelden er aangepaste voorwaarden betreffende voorschotten, saldobetalingen, wijzigings- en/of annuleringskosten. Hierover zal de reiziger precontractueel en/of bij reservatie worden ingelicht.

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

Bij gebrek aan betaling ten laatste op de vervalddag is van rechtswege en zonder dat een ingebrekestelling is vereist, een wettelijke nalatigheidsintrest verschuldigd vanaf de vervalddag. In geval van wanbetaling heeft Pegase Travel 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 Travel kan instellen ten gevolge van een dergelijke annulering. Indien Pegase Travel een aanmaning uitstuurt wegens wanbetaling van de reiziger, kan hiervoor een bijkomende administratiekosten van € 10,00 worden aangerekend.

Art. 6: Overdraagbaarheid van de pakketreisovereenkomst

In geval van overdracht van een pakketreisovereenkomst kunnen er specifieke kosten van toepassing zijn, afhankelijk van uw luchtvaartmaatschappij. Voor meer info contacteer uw reisagent of de Pegase Travel Advisors.

Art. 7: 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) Indien u enkel een hotel (en geen transport) gereserveerd hebt:

- Kosten bij wijziging, andere dan wijziging van vertrek en/of retourdatum, hotel of bestemming: vanaf de boeking:
 - o tot en met 61 dagen voor vertrek: € 30 per persoon
 - o van de 60ste t.e.m. de 31ste dag: € 50 per persoon
 - o van de 30ste t.e.m. de 10de dag: € 70 per persoon

o van de 9de t.e.m. de dag van vertrek: € 100 per persoon

- Kosten bij wijziging van vertrek en/of retourdatum, hotel of bestemming:
 - o tot en met 61 dagen voor vertrek: 15 % van de reissom per persoon
 - o van de 60ste t.e.m. de 43ste dag: 30 % van de reissom per persoon
 - o van de 42ste t.e.m. de 31ste dag: 50 % van de reissom per persoon
 - o van de 30ste t.e.m. de 10de dag: 75 % van de reissom per persoon
 - o van de 9de t.e.m. de dag van vertrek: 100 % van de reissom per persoon.

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

b) Pakketreizen (vlucht + hotel) of enkel vlucht: zelfde wijzigingskosten als artikel 7.1.a., en daarnaast wordt ook 100% van de vluchtprijs doorgerekend. Deze kosten worden ons door de betrokken luchtvaartmaatschappij opgelegd.

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. 8: Wijziging door de organisator voor de afreis

Pegase Travel 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. 9: Opzegging door de organisator voor afreis

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

Art. 10: 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

verbrekingvergoedingen worden berekend op basis van de totale reissom (exclusief extra's en verzekeringspremies).

De gestandaardiseerde verbrekingvergoeding is als volgt bepaald:

a) Indien u enkel een hotel (en geen transport) gereserveerd hebt:

- tot en met 61 dagen voor vertrek: 15 % van de reissom per persoon
- van de 60ste t.e.m. de 43ste dag: 30 % van de reissom per persoon
- van de 42ste t.e.m. de 31ste dag: 50 % van de reissom per persoon
- van de 30ste t.e.m. de 10de dag: 75 % van de reissom per persoon
- van de 9de t.e.m. de dag van vertrek: 100 % van de reissom per persoon

Opmerking: indien de hotelier, oa. voor reservaties tijdens piekperiodes, hogere kosten oplegt dan hierboven vermeld worden die hogere kosten aangerekend. Hierover zal de reiziger precontractueel en/of bij reservatie worden ingelicht.

b) Pakketreizen (vlucht + hotel) of enkel vlucht: zelfde verbrekingvoorwaarden als bij reizen waar enkel een hotel geboekt wordt, en daarnaast wordt ook 100% van de vluchtprijs doorgerekend. Deze kosten worden ons door de betrokken luchtvaartmaatschappij opgelegd.

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, green fees, concerten, e.d.m.) is steeds 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. 11: Aansprakelijkheid van de organisator en de doorverkoper

Sommige excursies, sportactiviteiten, toeristische manifestaties, enz. kunnen ter plaatse worden geboekt bij ondernemingen die niet aan Pegase Travel verbonden zijn. Dergelijke activiteiten die niet behoren tot het oorspronkelijke reispakket vallen buiten de verantwoordelijkheid van Pegase Travel. Klachten m.b.t. deze activiteiten dienen ter plaatse te worden geformuleerd. Pegase Travel 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 Travel 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 onwennig 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. 12: Verzekeringen

Wij raden de reiziger aan om een verzekering af te sluiten waaronder, maar niet beperkt tot, een reisbijstands- en een annuleringsverzekering. Wij stellen de reiziger de verzekeringsproducten voor die volgens ons nauw aansluiten op ons reisaanbod. Uiteraard staat het de klant steeds vrij een andere verzekering naar eigen keuze af te sluiten.

Art. 13: Klachtenregeling

De reiziger dient elke tekortkoming zonder onnodige vertraging ter plaatse te melden aan de dienstverlener (bv. hotelier) en aan de vertegenwoordiger van Pegase Travel 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 Travel Servicenummer (zoals vermeld in de reisdocumenten).

Mocht de tekortkoming tijdens de reis niet naar wens worden opgelost, kan de reiziger nadien via het online formulier een klacht formuleren tot 1 maand na de terugkeerdatum.

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 EGwetgeving 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 trekingsrechten 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 trekingsrechten 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 aangevraagd 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>.

4. Bescherming van persoonsgegevens

Pegase Travel 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, 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, organisaties en overheidsinstanties waarmee Pegase Travel 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 rectoverso kopie van uw identiteitskaart, te richten aan Pegase Travel, ter attentie van de Marketing afdeling, of per e-mail op 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 [via](#) de website(s) of u kan deze opvragen bij uw reisagent of Pegase Travel Advisor. Indien u vragen heeft in verband met de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u zich richten tot de Functionaris voor de gegevensbescherming per adres van Pegase Travel NV.

Collectieve verzekering insolventie

Uw vakantiebudget is bij ons in veilige handen. Conform de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (Pakketreizenwet) en het Koninklijk Besluit van 29 mei 2018 is Pegase Travel NV door Amlin Insurance SE, Bijhuis België, Koning Albert II laan 37, 1030 Brussel www.amlin.com (NBB nr. 0745 – RPR 0416.056.358), +32(0)28947000 verzekerd om in geval van insolventie, zijn verplichtingen jegens de reiziger verder na te komen. Deze garantiestelling wordt begeleid door Vlaamse Solidariteit Reisgelden, een afdeling van de Vereniging van Vlaamse Reisorganisatoren. Deze verzekering loopt tot het einde van het kalenderjaar en wordt nadien verlengd bij dezelfde of bij een andere officieel erkende verzekeringsmaatschappij. Vraag de garantievooraarden bij ons of 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 via www.vvr.be.

Aanbod onder voorbehoud van bevestiging.

Gezond en veilig reizen

Uw veiligheid en welzijn op vakantie

Ook op vakantie is het raadzaam om de nodige voorzorgen te nemen voor uw eigen veiligheid en die van uw medereizigers. Dit advies geldt in het bijzonder voor kinderen, want zij zijn zich vaak niet bewust van de mogelijke risico's. Daarom willen wij u er eens te meer op wijzen om in het buitenland de nodige voorzorgen te nemen en steeds voorzichtig te zijn. We rekenen alvast op uw begrip en medewerking. Neem deze informatie aandachtig door, samen met de overige informatie die wij, onze agenten en leveranciers u meegeven voor uw vertrek, tijdens uw vlucht of bij aankomst op uw bestemming en in uw hotel. Overloop in eerste instantie de brandprocedures en check de nooduitgangen in uw verblijf, de zwembadzone en de kooktoestellen waarmee u niet vertrouwd bent. Spreek de plaatselijke vertegenwoordiger of bevoegde medewerker gerust aan bij eventuele vragen. Het is belangrijk dat u kennisneemt van alle informatie die u werd bezorgd alsook de geafficheerde mededelingen.

Zwembaden en waterattracties

In sommige van onze hotels en appartementen worden ook plaatselijke bewoners of niet-residerende vakantiegangers toegelaten tot het zwembad en de bijhorende voorzieningen binnen de accommodatie. Daardoor kan het bij momenten erg druk zijn in de zwembadzones en de ligweides, en kan er een tekort ontstaan aan ligstoelen. We vragen u om gebruik te maken van de zwembaddouche voor u gaat zwemmen. Op die manier voorkomt u mogelijke infecties en blijft het zwembadwater proper. Het zwembad van uw accommodatie is gevuld met zoetwater of zout water. Houd er rekening mee dat er verschillende soorten zwembaden bestaan en dat de meeste hotels of appartementen geen redder in dienst hebben. Daarom is het aangewezen dat u eerst samen met uw medereizigers het zwembad verkent, zodat u weet tot waar het diepe en ondiepe gedeelte komt. Kinderen mogen niet naar het zwembad zonder toezicht van een volwassene. Ga niet in het zwembad in het donker of wanneer het zwembad gesloten is, ook al is er onderwaterverlichting. Ga nooit zwemmen wanneer u alcohol gedronken heeft.

Het kan gebeuren dat bepaalde waterattracties, zoals open glijbanen of tunnelglijbanen die op de foto's in de

brochure voorkomen, ondertussen werden verplaatst of afgebroken.

Om zo veel mogelijk vakantiegasten te laten genieten van deze attracties vragen wij u om rekening te houden met de volgende veiligheidsinstructies:

Aangezien de regelgeving inzake redders en toezicht op de waterglijbanen varieert naargelang de locatie, is het mogelijk dat er in sommige hotels/appartementen niet permanent gekwalificeerde redders aanwezig zijn. Voor sommige attracties gelden een minimumleeftijd en -lengte. Ga bij voorkeur niet zwemmen in de landingszones en maak u er zo snel mogelijk uit de voeten na gebruik van de glijbanen. Sommige glijbanen en waterattracties zijn niet geschikt voor onervaren zwemmers, zwangere vrouwen of personen met medische klachten. Houd steeds rekening met deze waarschuwingen. Het zwembadreglement en de instructies voor een veilig gebruik van de glijbanen en waterattracties moeten steeds worden nageleefd. De openingsuren van de glijbanen kunnen beperkt blijven, maar zijn meestal minstens anderhalf uur open in de voormiddag en in de namiddag. Ze kunnen ook afhangen van de weersomstandigheden en het beleid van het hotel. Het kan ook gebeuren dat deze installaties tijdens het seizoen buiten gebruik zijn. Ga nooit op glijbanen of waterattracties wanneer u alcohol hebt gedronken.

Buitenlandse veiligheidsnormen

Buitenlandse leveranciers zijn verantwoordelijk voor de veiligheid van de door hen aangeboden diensten en faciliteiten. Zij zijn de eigenaar van deze diensten en faciliteiten, en staan in voor de controle ervan. Onze leveranciers dienen zich te houden aan de plaatselijke normen. We moeten helaas vaststellen dat de buitenlandse veiligheidsnormen en regelgeving niet altijd van hetzelfde niveau zijn als in België. Er is bijvoorbeeld een verschil in het ontwerp en de vereiste hoogte van balkons. Het is aan de overheid van het land en de buitenlandse leverancier van de betreffende diensten om de plaatselijke regelgeving op te stellen en uit te voeren. Houd daarmee rekening tijdens uw vakantie.

Maagklachten

Maag- en darmklachten komen nog steeds relatief vaak voor wanneer men naar het buitenland reist en geconfronteerd wordt met een onbekende omgeving. Er zijn verschillende manieren waarop u de kans op een infectie kunt verkleinen, zoals

onvoldoende verhit voedsel of ijsblokjes in drank vermijden, voldoende flessenwater drinken en u niet overmatig blootstellen aan de zon.

Uitstappen

Wij raden u aan om extra voorzichtig en oplettend te zijn bij het oversteken van de weg of het bezoeken van tempels en andere bezienswaardigheden wegens eventuele oneffen of hobbelige ondergronden. Overal ter wereld worden mensen overvallen en vinden er diefstallen plaats. Houd er mee rekening dat u op reis dezelfde verantwoordelijkheid draagt als thuis. Soms is de lokale politie niet erg coöperatief of begripvol wanneer u een diefstal aangeeft en daarvan een proces-verbaal nodig hebt voor de verzekering. Draag dus best goed zorg voor uw bezittingen. We raden af om honden, katten of andere dieren te benaderen omdat deze eventueel via beten of krabben hondsolheid kunnen overdragen op de mens. Wees voorzichtig als u de zee ingaat, want de bodem is niet effen en kan erg verraderlijk zijn qua diepte. Houd er mee rekening dat wij geen veiligheidscontroles op het strand en in zee uitvoeren.

Onverwachte stromingen in zee zijn evenwel altijd mogelijk!

Ter plaatse, in deze brochure of op onze website vindt u informatie over verschillende soorten activiteiten zoals (water)sporten in onze resorts, vervoer met bv. plaatselijke bussen/taxi's, excursies of bezienswaardigheden in de omgeving. Wij zijn geen eigenaar of beheerder van dergelijke diensten. Ze worden uitsluitend ter informatie vermeld: de gegevens, beschikbaarheid en prijzen zijn onderhevig aan wijzigingen. Als u ervoor kiest deze diensten of activiteiten ter plaatse te boeken bij lokale leveranciers of dienstverleners, controleert u best eerst even of uw reisverzekering deze activiteiten wel degelijk dekt. Het is ook belangrijk dat u op de hoogte bent van de naam van dienstverlener, de gangbare voorwaarden en de informatie/documentatie die u werd bezorgd.

Koolstofmonoxide

Koolstofmonoxide (CO) is een giftig, onzichtbaar, geurloos en smaakloos gas. Het gas ontstaat door onvolledige verbranding van diverse fossiele brandstoffen zoals steenkool, hout, houtskool, olie, kerosine, propaan en aardgas.

Gastostellen

Wij geven de voorkeur aan accommodaties zonder gasboiler. Maakt u zich zorgen omwille van de eventuele aanwezigheid van een gasboiler in uw logement, neem dan onmiddellijk contact met ons op. U vindt het nummer van onze helpdesk (24/24) in uw reisdocumenten.

Waarneming van CO-aanwezigheid

Aangezien CO geurloos, smaakloos en onzichtbaar is, is het belangrijk om de signalen ervan te herkennen. Onderstaande voorbeelden kunnen duiden op de aanwezigheid van koolstofmonoxide afkomstig van een defect toestel:

- Een kookfornuis of gasboiler met een zwakke of geel/oranje vlam die normaal helder en blauw moet zijn.
- Donkere/zwarte vlekken op of rond de toestellen door roetafzetting.
- Een waakvlam die regelmatig uitdooft.
- Opvallend veel condens in de kamer of op de ramen.

Symptomen

Doordat koolstofmonoxide zintuiglijk niet waarneembaar is, merken we het gas niet op bij blootstelling. De eerste symptomen van een zwakke tot matige koolstofmonoxidevergiftiging zijn vergelijkbaar met griep, maar dan zonder koortsvorming.

Ze gaan gepaard met: hoofdpijn, vermoeidheid, kortademigheid, misselijkheid, duizeligheid.

Een zware koolstofmonoxidevergiftiging leidt tot ernstigere symptomen zoals: braken, verwardheid, verminderde coördinatie, bewusteloosheid.

De ernst van deze symptomen houdt verband met het koolstofmonoxideniveau en de blootstellingsduur. Bij een traag sluipende koolstofmonoxideblootstelling is het mogelijk dat slachtoffers en medici de matige CO-vergiftiging verwarren met griep. Deze foute inschatting met mogelijk tragische gevolgen kan worden vermeden. Bij een snelle en ernstige koolstofmonoxideblootstelling kunnen slachtoffers vlug verward raken en de controle over hun spieren verliezen, zonder eerst de matige vergiftigingssymptomen te hebben vertoond.

Wat als u symptomen van koolstofmonoxide-vergiftiging vaststelt?

Wanneer u denkt de symptomen van koolstofmonoxidevergiftiging gewaar te worden, moet u onmiddellijk de buitenlucht opzoeken en contact opnemen met een arts voor een juiste diagnose. Bij symptomen van koolstofmonoxidevergiftiging is onmiddellijke medische hulp van cruciaal belang. Vertel de arts dat u vermoedt dat koolstofmonoxidevergiftiging de oorzaak is van uw ongemak. Wanneer uit de test blijkt dat u wel degelijk het slachtoffer bent geworden van koolstofmonoxidevergiftiging, dient u ons daar meteen van op de hoogte te brengen. U kunt dit melden aan de reisvertegenwoordiger op uw bestemming of via de helpdesk (24/24) waarvan het nummer vermeld staat op uw reisdocumenten.

Wat met Corona?

Deze brochure is geproduceerd en gepubliceerd tijdens de Corona pandemie. De maatregelen die genomen worden door onze partners zoals de luchtvaartmaatschappijen en de hotels zijn nog niet gekend bij publicatie van deze brochure. Het is mogelijk aangewezen uw eigen mondmasker en ontsmettende handgel mee te nemen op vakantie. Informeer voor de laatste informatie steeds bij uw reisagent of de Pegase Travel Advisors.

Registreer uw reis op Travellers Online

U bent Belg en u vertrekt op reis? Registreer uw reis via de website travellersonline.diplomatie.be van de FOD Buitenlandse Zaken. Het is gratis en het duurt maar een paar minuten.

Op de site vult u uw reis- en persoonsgegevens (gsm, e-mail, verschillende bestemmingen ...) in, en de gegevens van een contactpersoon in België. Als zich in het land van uw bestemming een noodsituatie voordoet, zoals een natuurramp, een aanslag of een ernstig ongeluk, dan kan Buitenlandse Zaken met die gegevens sneller met u, uw reisgezellen of uw familieleden in contact komen en zo nog beter hulp bieden.

Belangrijk om weten

Aanvullend op de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vzw krijgt u hierbij belangrijke informatie en/of

aanvullingen. De Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vzw, samen met deze rubriek "Belangrijk om te weten", alsook met de "Bijzondere reisvoorwaarden en belangrijke extra informatie", maken bijgevolg de op uw contract toepasselijke contractvoorwaarden uit.

Vervoer

Vertrek: hoe lang vooraf aanwezig zijn voor vertrek?

- Pegase Travel vraagt u uitdrukkelijk om minimum drie uur voor vertrek op de luchthaven aanwezig te zijn en u zo snel mogelijk aan de incheckbalie te melden. De controleprocedures rond veiligheid worden steeds strikter en een wachttijd aan de controlepost kan onmogelijk worden uitgesloten. Verdere inlichtingen en specifieke informatie zijn gevoegd bij uw reisdocumenten en zijn natuurlijk ook beschikbaar bij uw Pegase Travel reisagent.

Uurregeling

- Bij het drukken van deze brochure waren de definitieve vluchten niet bekend. Alleen de uurregeling opgegeven op de laatste reisdocumenten is van toepassing.

- Het kan voorkomen dat we omwille van beschikbaarheden en bezettingen van vliegtuigen of omwille van technische of operationele redenen vluchtschema's wijzigen waardoor de oorspronkelijk gemelde uurregeling nog verandert. Dergelijke wijzigingen kunnen geen prijsaanpassing of terugbetaling met zich meebrengen.

- In geval het definitieve vluchtuur met 30 minuten of minder wordt vervroegd, wordt u niet op voorhand verwittigd, daar u reeds minimum drie uur voor vertrek.

- Ter plaatse moet u zich informeren over de exacte vertrektijden van de terugvlucht. U zult hiervan op de hoogte gebracht worden door ons lokaal agentschap dat Pegase Travel vertegenwoordigt op de bestemming. Wij streven er naar u reeds bij aankomst te informeren over het uur van uw retourtransfer - en vlucht.

- De vertrek- en terugkeerdag worden als reisdagen beschouwd. Late en/of vroege vluchten komen niet in aanmerking voor schadevergoeding voor vakantiederving. Wanneer u bijvoorbeeld een vakantie reserveert van 8 dagen, heeft u recht op 2 reisdagen en 6 volle vakantiedagen ter plaatse tegen een prijs berekend op basis van 7 nachten.

- Wanneer u lijnvluchten reserveert en u de heenvlucht mist, behoudt de luchtvaartmaatschappij zich het recht de retourvlucht automatisch te annuleren.

Maaltijden tijdens de vluchten

In sommige pakketprijzen zijn de maaltijden op de vluchten inbegrepen. Afhankelijk van de vluchtduur wordt u een snack of een volledige maaltijd aangeboden. Op andere vluchten zijn de maaltijden en dranken niet inbegrepen. U kan er, tegen betaling, genieten van de à la carte service.

Transfer op uw vakantiebestemming

- In de pakketprijzen van Pegase Travel is meestal een transfer van de luchthaven naar uw hotel en terug inbegrepen.
- Indien u enkel een hotel reserveert, dient u uw transfers zelf te regelen.

Bagage

Gebruik een stevige koffer die u kunt sluiten. Indien uw koffer niet op slot kan, kunt u een riem rond de koffer doen, om te vermijden dat deze opengaat tijdens het vervoer. Om de bagageverwerking vlot te laten verlopen raden wij u aan uw naam en adres duidelijk te vermelden aan de binnen- en buitenkant van uw bagage en oude labels te verwijderen. Uw bagagelabel van Pegase Travel (of een eigen kenmerk) op uw bagage zorgt ervoor dat u deze snel herkent en verwisseling van bagage voorkomt.

Wat mag er wel en niet mee in uw bagage

- Geneesmiddelen, breekbare en bederfbare producten, camera's, computers en andere elektronische apparatuur, fototoestellen, juwelen, geld, waardevolle documenten en belangrijke persoonlijke bezittingen (vb. brillen, gebit, ...) zijn niet toegelaten in het ruim en moeten meegenomen worden als handbagage. Pegase Travel en de luchtvaartmaatschappijen zijn niet verantwoordelijk voor eventuele schade, verlies of vertraging van deze voorwerpen.
- Volgende voorwerpen worden onder geen enkele voorwaarde aanvaard (noch in het ruim, noch in de handbagage): bijtende producten, brandbare vloeistoffen, explosieven, vergif, gasflessen, vuurwapens en munitie en irriterende producten.
- Om veiligheidsredenen worden scherpe voorwerpen (zoals scharen en nagelvijlen) niet toegelaten in de handbagage. Dergelijke voorwerpen moeten in de reiskoffer worden opgeborgen.

- Voor vluchten met vertrek uit een luchthaven van de Europese Unie zijn er strenge beperkingen op vloeistoffen in de handbagage; deze beperkingen gelden bovendien ook in heel wat luchthavens buiten de Europese Unie. Elke verpakking die vloeistof bevat, mag een inhoudsvermogen van max. 100ml hebben. Het begrip vloeistof moet zeer breed worden opgevat, ook gels, sprays, tandpasta enz. horen hierbij. Alle vloeistoffen in de handbagage, moeten in een doorzichtig hersluitbaar plastic zakje met een inhoud van max. 1l. Uitzonderingen worden toegestaan voor medicijnen, babyvoeding en dieetvoeding die nodig zijn voor de vlucht. Een doktersattest wordt aangeraden. De aankoop van vloeibare producten in de tax free shop is nog steeds mogelijk; deze worden in een verzegelde zak gestopt. Het is belangrijk om vroeg op de luchthaven te zijn, gezien deze reglementering voor lange wachttijden aan de veiligheidscontrole kan zorgen.

- Meer informatie bij uw reisagent of op www.mobiliteit.fgov.be

Maximum toegelaten gewicht

- Het maximum toegelaten gewicht staat op uw reisdocumenten vermeld. Dit kan verschillen tussen de heen- en terugvlucht. Zo kan het uitzonderlijk voorvallen dat het maximum toegelaten gewicht op uw terugvlucht lager is dan op de heenvlucht. In dit geval raden wij u aan uw bagage voor uw heenvlucht eveneens te beperken tot dit maximum gewicht. Bij overschrijding van het maximum toegelaten gewicht dient u aan de check in bij te betalen.
- Bij sommige luchtvaartmaatschappijen kunt u, mits supplement, een hogere klasse boeken (of is die reeds inbegrepen voor Pegase Travel klanten), waardoor u meer bagage mag meenemen.
- Opgelet bij het bundelen van kilo's: het is niet altijd toegelaten de bagage van meerdere personen te bundelen. Indien het maximaal toegelaten gewicht bijvoorbeeld 15 kg bedraagt, dan kunnen 2 personen soms samen één koffer meenemen van maximum 30 kg. Let wel dat op de meeste luchthavens het maximum gewicht per ingecheckte koffer is beperkt. Op alle Europese luchthavens binnen de E.U. mag het gewicht per ingecheckte koffer niet meer dan 32 kg bedragen.
- U mag 1 stuk handbagage meenemen in de passagiersruimte van het vliegtuig. De som van de afmetingen is beperkt tot maximum 115 cm (55 x 40 x 20 cm) en het gewicht is meestal beperkt tot maximaal 6

kg. Grotere en/of zwaardere handbagage zal bij de checkin worden geweigerd. Specifieke afmetingen en gewicht kunnen afhankelijk zijn van uw luchtvaartmaatschappij. Contacteer uw reisagent of onze Pegase Travel Advisors voor meer informatie.

Verlies, diefstal of beschadiging van bagage

- In geval van verlies, diefstal of beschadiging van bagage dient u dit onmiddellijk te melden bij de afdeling "Verloren bagage" van de luchthaven. Er zal een "Property Irregularity Report" (PIR) of "Damage Report" (DPR) worden opgemaakt, waarvan u het origineel moet bijhouden. Zonder dit document is het onmogelijk om een vergoeding te krijgen.
 - In geval van schade moeten, binnen de 7 dagen, alle nodige documenten (Damage Report + bestek voor reparatie + boarding pass) voor een aanvraag van schadeclaim naar de luchtvaartmaatschappij worden verstuurd.
 - Internationale verdragen (waaronder de Conventie van Montréal) beperken de aansprakelijkheid van de luchtvaartmaatschappijen in geval van lichamelijke schade en schade aan of verlies van bagage. Beschadigde of verloren bagage zal worden vergoed in overeenstemming met het internationale verdrag van toepassing.
 - Het is sterk aan te raden een bagageverzekering af te sluiten. Dit kan via uw reisagent of via onze Pegase Travel Advisors.
- #### Buitenmaatse bagage en sportmateriaal
- Op de vlucht: het vervoer van buitenmaatse bagage (vb. surfplanken, fietsen, ...) moet op voorhand worden aangevraagd en is steeds mits supplement. De betaling voor het transport van dit materiaal gebeurt, afhankelijk van de luchtvaartmaatschappij, hetzij bij de reservatie, hetzij tijdens de check-in op de luchthaven. Meer informatie is beschikbaar bij uw reisagent of onze Pegase Travel Advisors.
 - Op de vakantiebestemming: het transport op de vakantiebestemming gebeurt volgens de beschikbaarheid van plaats op de transfer naar uw hotel. Alle extra kosten die dit lokale transport met zich meebrengt zijn ten laste van de klant. Het kan bijvoorbeeld gebeuren dat er speciaal hiervoor een taxi moet worden gereserveerd.
 - Pegase Travel kan in geen geval verantwoordelijk gesteld worden voor

eventueel verlies, diefstal of aangerichte schade die vreemd is aan de uitvoering van het contract. Voor het al dan niet toelaten van het buitenmaats materiaal door de lokale douane kan Pegase Travel evenmin verantwoordelijkheid opnemen.

Duikmateriaal

- Het is aangeraden om kostbaar duikmateriaal zoveel mogelijk in de handbagage op te bergen. Bij screening van de handbagage kan de duiker bijkomende informatie geven en eventueel verlies van bagage wordt minder dramatisch.

- Steek een miniduikfles ("buddy 2" etc.) in de handbagage met de ontspanner van de fles losgekoppeld, zodat de fles geen perslucht bevat (anders wordt het een verboden item).

- Lampen moeten, losgekoppeld van de batterijen, verplicht in de handbagage. Indien dit niet wordt gedaan, geeft de detector, die de bagage screent, een alarm en moet de eigenaar van de koffer worden opgeroepen voor een extra controle.

- Ook de batterijen horen in de handbagage. Isoleer de contacten van de batterijen om kortsluiting te vermijden. Elke individuele batterij mag max. 2 gr. lithium (voor lithiummetaal en lithium alloy batterijen) of 8 gram lithium equivalent (voor lithium ion batterijen) bevatten.

- Steek voorwerpen die in de cabine verboden zijn (zoals messen, schroevendraaiers, ...) NIET in de handbagage maar wel in de reiskoffer/duikzak.

- Al deze richtlijnen zijn in overeenkomst met internationale reglementeringen.

- De tarieven die de luchtvaartmaatschappij hanteert voor het transporteren van duikmateriaal kunt u opvragen bij uw reisagent of onze Pegase Travel Advisors.

Speciale noden

Baby's (0 - 2 j)

- Voor de vlucht geldt dat baby's gratis, op de schoot van één van de ouders vliegen. Enkel een bedrag voor de luchthavenafwikkeling dient betaald te worden. Afhankelijk van uw luchtvaartmaatschappij geldt een mogelijke toeslag. Er wordt slechts 1 baby per volwassene toegelaten.

- De baby mag op de dag van de terugvlucht nog geen 2 jaar geworden zijn. Bij de reservatie dient u de correcte geboortedatum van de meereizende

kinderen op te geven. Alle extra kosten die voortvloeien uit het niet-correct opgeven van de leeftijd, zijn ten laste van de reiziger. Pegase Travel is niet verantwoordelijk voor eventuele schade voortvloeiend uit het niet correct opgeven van de leeftijd.

- In uw vakantieverblijf: het babybedje is op aanvraag en ter plaatse te betalen. Ook de maaltijden dienen ter plaatse te worden betaald.

- Op sommige bestemmingen betalen baby's ook verblijfstakingen.

Mensen met een beperking

- Om eventuele problemen in het buitenland te vermijden moet de reiziger, ongeacht de aard van de beperking, hiervan melding maken bij boeking. Dit moet bovendien door Pegase Travel gemeld worden aan de medische dienst van de luchtvaartmaatschappij. Om veiligheidsredenen is het vervoer per vliegtuig van passagiers met een beperking strikt gereguleerd. Hun aantal is beperkt volgens het type toestel en de bezetting van de vlucht.

- Rolstoelgebruikers en personen die moeilijk kunnen stappen of trappen gebruiken, kunnen bij inscheping een beroep doen op bijstand. Mits voorafgaande aanvraag kan deze begeleiding worden verzorgd. Het ontbreken van een voorafgaande kennisgeving kan aanleiding geven tot enige improvisatie en vertraging op het ogenblik van inscheping.

- Een rolstoel wordt meestal gratis vervoerd. Het maximum toegelaten gewicht per rolstoel is 120 kg. Meer informatie: raadpleeg uw reisagent of onze Pegase Travel Advisors.

- Om problemen op de vakantiebestemming te vermijden, dienen specifieke thema's (gezondheid, handicap) bij reservatie te worden gemeld aan Pegase Travel, zodat wij de mogelijkheid hebben specifieke maatregelen te treffen indien nodig. Indien, door de aard van de beperking, het onmogelijk is om op eigen kracht de transferbus in/uit te stappen, dient u dit bij reservatie te melden, zodat een ander vervoermiddel kan worden geregeld (mits supplement). Wij vragen u ook uitdrukkelijk te melden of u aangepaste voorzieningen nodig heeft, bijvoorbeeld op de kamer (zoals aangepaste breedte deuren, verlaagde lavabo, etc.) De kosten vallen ten laste van de reiziger.

Zwangerschap

- Bij zwangerschap vanaf de 6de maand vragen de meeste luchtvaartmaatschappijen een medisch attest. Meer informatie bij uw reisagent of onze Pegase Travel Advisors.

- Bovenstaande regels zijn van toepassing voor zowel de heen- als de terugvlucht.

Huisdieren

- Documenten: alle informatie over de vereiste documenten voor het reizen met huisdieren dient u tijdig bij uw dierenarts na te vragen. Als u met uw hond of poes op vakantie wil in Europa, moet uw huisdier een Europees paspoort hebben (ook bij uw dierenarts te verkrijgen). Dit paspoort vervangt een aantal internationale documenten die nodig waren om te bewijzen dat het dier is ingeënt tegen hondsdolheid. Hiernaast moet u met een bloedproef kunnen aantonen dat het dier genoeg antistoffen tegen het hondsdolheidvirus in zijn lichaam heeft. Sommige landen eisen nog aanvullende inenting. Het is dus heel belangrijk u hierover tijdig te informeren bij uw dierenarts of op www.diplomatie.be

- Vliegtuig: indien u met het vliegtuig reist, moet u uw huisdier op voorhand aanmelden bij de luchtvaartmaatschappij. Als u dit niet doet, wordt op de luchthaven een toeslag van € 7.50 per traject en per dier geheven voor administratiekosten, bovenop de normale kosten. In het vliegtuig wordt enkel een beperkt aantal kleine hondjes en katjes toegelaten in de cabine. Een gesloten waterdichte tas (voor Pegasus Airlines een lek- en geurvrije kooi), waarvan de som van de afmetingen niet groter dan 115cm mag zijn, is vereist. Op langeafstandsvluchten worden geen huisdieren in de cabine toegelaten. U betaalt steeds een bedrag (vaak berekend op het gewicht, huisdier + kooi – voldoende groot!), afhankelijk van de luchtvaartmaatschappij, hetzij bij de reservatie, hetzij aan de check in op de luchthaven. Op alle vluchten worden slechts een beperkt aantal dieren toegelaten. Meer informatie is beschikbaar bij uw reisagent.

- Transfer per bus of taxi: op bepaalde bestemmingen kunnen huisdieren geweigerd worden op de transferbus of taxi naar uw vakantieverblijf. U dient dan zelf en op eigen kosten het vervoer van uw huisdier te regelen.

- Hotel: bij boeking dient u aan te vragen of uw hotel huisdieren toelaat. Hotels die huisdieren toelaten, doen dit voor wat de

kamer en bepaalde beperkte ruimtes van het hotel betreft. In de meeste hotels zijn huisdieren niet toegelaten in de openbare ruimtes, zoals restaurants, bars en rond het zwembad.

- Vergeet niet uw huisdier bij reservatie aan te melden bij uw reisagent of onze Pegase Travel Advisors.

Uw verblijf

Hotelkamer

- Uw hotelkamer is de dag van aankomst in principe ten vroegste beschikbaar vanaf 14 u. De dag van terugkeer dient u de kamer te verlaten ten laatste om 12 u. In sommige hotels stopt de all inclusive ook om 12 u.

- Door toevoeging van één of meerdere bedden wordt de beschikbare ruimte in een kamer en de privacy meestal beperkt. Bedden die aan een kamer worden toegevoegd voor een 3de en/of 4de volwassene of kind, kunnen bestaan uit sofa, bijzetbed of opklapbed (eerder geschikt voor kinderen).

- In het algemeen is een kamer van een stadshotel minder groot.

- De afgebeelde foto's van de accommodatie zijn een "woonvoorbeeld" of "kamervoorbeeld", grootte en/of inrichting kunnen verschillen.

Airconditioning

- Er bestaan meerdere systemen, van individueel regelbaar over individueel activeerbaar tot centraal gestuurd. Naargelang de plaatselijke omstandigheden (energiebesparingen ingevolge plaatselijke reglementeringen, stroomonderbrekingen, e.a.) kan het functioneren ervan beperkt worden tot een aantal uren per dag en/of nacht.

Terminologie

- "Bad/douche": u beschikt over een badkamer met bad en u kunt in de badkuip een douche nemen. "bad, douche" betekent dat u over een badkamer met bad én douche beschikt.

- De term "appartement" wordt gebruikt wanneer u over meer dan één ruimte beschikt én minstens één van de ruimtes kan worden afgesloten door een deur of een schuifdeur. De termen "familiekamer" of "juniorsuite" worden gebruikt om aan te geven dat de beschikbare ruimte meer dan gemiddeld is. In deze gevallen zijn er echter geen afzonderlijke kamers, tenzij anders beschreven. Indien u over meerdere ruimtes beschikt, bevindt het tv-toestel zich meestal in de woonkamer.

- Met een "satelliet-tv" ontvangt men niet noodzakelijk Nederlands-talige zenders.

- Een kamer met "zeezicht" houdt in dat u vanuit uw kamer min of meer uitkijkt over de zee. Lateraal zeezicht betekent dat u zijdelings de zee kan zien, frontaal zeezicht betekent dat u recht op de zee kijkt. Echter, het is steeds mogelijk dat het zeezicht (deels) wordt belemmerd door begroeiing (bijvoorbeeld palmbomen). Zeezijde betekent dat uw kamer zich bevindt aan de kant van de zee, maar niet dat u ook zeezicht hebt.

Maaltijden

Bij ieder hotel in deze brochure staat vermeld of het hotel buffetten of vaste menu's serveert. Alle prestaties starten steeds met het avondmaal (bij half pension, vol pension of all inclusive) op de dag van aankomst en eindigen met het ontbijt op de dag van vertrek.

Bij late aankomsten in het hotel kan de hotelier een koude schotel of snack voorzien. Ook vestigen wij er de aandacht op dat een gemiste maaltijd op de dag van aankomst en/of de dag van terugkeer, ingevolge de voorziene vluchten, geen recht geeft op enige vergoeding bij terugkeer.

Halfpension

- Bestaat uit het ontbijt en één hoofdmaaltijd (meestal het avondmaal) per overnachting.

Volpension

- Onder volpension verstaat men het ontbijt, de lunch en het avondmaal per overnachting.

All Inclusive

- Een selectie van maaltijden en dranken zijn inbegrepen gedurende het hele verblijf (volgens beschrijving in de hoteltekst). In sommige hotels stopt de all inclusive om 12u. op de dag van de terugreis.

Dranken

- Bij halfpension en volpension zijn de dranken voor middag- en avondmaaltijden niet inbegrepen, tenzij anders vermeld.

- Bij all inclusive zijn meestal enkel lokale (alcoholische) dranken inbegrepen, tenzij anders vermeld. Het komt voor dat bepaalde dranken of bepaalde bars mits betaling zijn.

- Personen jonger dan 18 jaar worden in sommige hotels verboden om alcohol te consumeren.

Buffet/bediening aan tafel

De hoteldirectie heeft het recht om tijdens een seizoen, bij bijvoorbeeld een te lage bezetting, het buffet te vervangen door bediening aan tafel en vice-versa. Bovendien heeft de wijze van bediening niet noodzakelijk een invloed op de kwaliteit van de maaltijden.

Kinderporties en babymaaltijden

- Als kinderen gratis in kamer met ontbijt, in half- of volpension of in all inclusive verblijven of grote kortingen krijgen, heeft de hotelier het recht kinderporties of kindermenu's te serveren.

- Babymaaltijden dienen echter wel te worden betaald en dit ter plaatse in het hotel

Avondkledij

- In heel wat hotels wordt van de heren verwacht dat ze een lange broek dragen in het restaurant, zeker voor het avondmaal. Niet zelden wordt een korte broek of short geweigerd.

Infrastructuur/Faciliteiten

In de mate van het mogelijke worden alle gratis hotelfaciliteiten zoals safe, minibar, ligstoelen en sportfaciliteiten duidelijk vermeld. Indien de vermelding gratis niet voorkomt bij bepaalde faciliteiten betekent dit dat deze ofwel betalend zijn, ofwel dat het ons bij het drukken van de brochure niet bekend is of deze al dan niet gratis zijn.

Zwembaden:

- In onze beschrijvingen geven we soms de precieze periode op wanneer een openluchtzwembad open of verwarmd is. Dit is evenwel afhankelijk van het weer. Het spreekt immers voor zich dat het zwembad niet zal worden verwarmd of geopend indien het regent of stormt. Indien er niet duidelijk in de tekst staat dat het zwembad verwarmd is, mag u er van uitgaan dat dit niet het geval is.

- Onder een "privé-zwembad" verstaat men een zwembad voor privé-gebruik: dit betekent dat andere gasten geen gebruik mogen maken van dit zwembad, dit betekent niet dat het zwembad volledig onttrokken is aan de blikken van andere gasten.

Laagseizoen

- Het kan op enkele bestemmingen voorkomen dat strand- en sportvoorzieningen, zwembaden, glijbanen, restaurants, verhuurbedrijven e.d. tijdens een deel van het seizoen

gesloten zijn en bijvoorbeeld het openbaar vervoer minder vaak rijdt. Tevens kan het gebeuren dat animatieprogramma's in de hotels in deze periode geen of slechts gedeeltelijk doorgang vinden. Helaas ligt dit buiten onze invloed.

- Sommige voorzieningen (zoals bijv. een buitenterras van het restaurant) kunnen afhankelijk van de weersomstandigheden, niet het hele seizoen beschikbaar zijn.

Bouwwerken

- Nieuwbouw: in de brochure vindt u ook een aantal vakantieverblijven die nog gebouwd of afgewerkt moesten worden bij het in druk gaan van deze brochure. In zo'n geval vermelden wij dit met de term "Maquette". Deze vakantieverblijven hebben we dus niet vooraf kunnen bezoeken en hierdoor kan het gebeuren dat onze beschrijving niet 100% overeenstemt met de uiteindelijke realisatie. Soms kan een bouwwerkzaamheid door onvoorziene omstandigheden vertraging oplopen. Wij proberen dit steeds zo goed mogelijk op te volgen en signaleren u tijdig eventuele problemen (voor zover we er natuurlijk zelf van op de hoogte zijn).

- Werkzaamheden buiten uw vakantieverblijf: het kan voorkomen dat in de buurt van uw vakantieverblijf bouwactiviteiten plaatsvinden. Meestal gaat het dan om de aanleg van nieuwe wegen en/of gebouwen. Wij kunnen echter niet aansprakelijk worden gesteld voor daden van derden waarmee we geen contract hebben. Het spreekt voor zich dat we u op de hoogte houden over werken waarvan we op de hoogte zijn.

- Werkzaamheden in of aan uw vakantieverblijf: indien er werkzaamheden uitgevoerd worden waardoor geluidsoverlast en visuele hinder ontstaat of waardoor bepaalde faciliteiten niet toegankelijk zijn, stellen wij u hiervan in de mate van het mogelijke vóór uw afreis op de hoogte.

Excursies

Ter plaatse geboekt

- Deze excursies worden georganiseerd ons lokaal agentschap dat Pegase Travel vertegenwoordigt op uw bestemming. Deze excursies vallen evenwel buiten de verantwoordelijkheid van Pegase Travel. Elke betwisting dient onmiddellijk ter plaatse te worden geregeld.

- De taal van de begeleiding van de excursies kunnen we u niet garanderen.

Verzekering

Boek mits supplement een annulatieverzekering bij. Boek mits supplement een bijstandsverzekering bij. Informeer naar de actuele prijs bij uw reisagent of onze Pegase Travel Advisors.

Documenten

Praktische informatie in verband met reisdocumenten:
www.diplomatie.belgium.be

Gezondheid

Raadpleeg uw huisarts of het Instituut voor Tropische Geneeskunde (tel.: 0902 88 0 88 of www.itg.be).