

Deze bijzondere voorwaarden zijn een aanvulling op de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen en de bepalingen van de wet van 21 november 2017 (de Wet), en maken integraal deel uit van het contract.

- A. Pakketreizen & koppelverkoop Als wij optreden als wederverkoper bij de verkoop van pakketreizen, kunnen wij niet verantwoordelijk worden gesteld voor de uitvoering van de reisdiensten. Indien wij optreden als organisator in de zin van de wet, zijn de volgende bijzondere bepalingen van toepassing.
  1. Offertes Offertes worden te goeder trouw opgesteld op basis van de beschikbare gegevens. Wij hebben het recht om kennelijke materiële fouten in de precontractuele informatie en in het contract te corrigeren. De partijen komen uitdrukkelijk overeen dat de precontractuele informatie vóór de sluiting van het contract kan worden gewijzigd.
  2. Prijs en betalingsvoorwaarden Wij hebben het recht de prijs te wijzigen (art 19 wet). De methode voor de berekening van de prijsverhoging is als volgt: prijsverhoging opgelegd door de aanbieder of een plaatselijke overheid. In de prijs is inbegrepen wat in het reiscontract is vastgelegd. Toeslagen die door de reiziger worden gevraagd of door de autoriteiten worden opgelegd, zijn niet inbegrepen. Het omvat niet eventuele brandstoftoeslagen of nieuwe belastingen die ons niet bekend zijn op het moment van de overeenkomst met de reiziger. Wij behouden ons het recht voor materiële fouten te corrigeren. Voor de berekening van de belastingen en heffingen van de overeengekomen prijs zonder toeslagen wordt de datum van de instemming van de reiziger met het koopcontract als grondslag genomen.
  3. Betaling van de prijs De waarde van de prijzen van de vluchten die in de reis zijn inbegrepen, moet altijd volledig worden betaald op het ogenblik van de boeking. Voor de rest van de diensten, als het vertrek op : - Meer dan 30 dagen vanaf de datum van reservering, de aanbetaling bedraagt ten minste 30% van het betreffende deel - Tussen 10 en 30 dagen vanaf de datum van reservering, de aanbetaling bedraagt ten minste 50% van het betreffende deel - Minder dan 10 dagen, 100% van de prijs bij reservering. Alle betalingen en verschuldigde bedragen geschieden contant. Er wordt geen uitstel van betaling verleend. Het agentschap behoudt zich het recht voor om zonder voorafgaande kennisgeving te annuleren op de werkdag vóór de datum waarop het bedrag van de annuleringskosten hoger is dan het totale bedrag waarover het beschikt. Indien de betaling één dag te laat geschiedt, heeft het agentschap het recht het contract zonder ingebrekestelling te beëindigen. Eventuele schadevergoeding is van rechtswege verschuldigd, maar bedraagt ten minste 50 euro per deelnemer. Bovendien zullen de annuleringskosten zoals bepaald in het punt "Annulering door de reiziger" aan de contractant aangerekend worden.
  4. Annulering door de reiziger De reiziger kan het contract annuleren mits betaling van annuleringskosten of toegestane forfaitaire vergoeding (art. 29 wet) - voor annulering meer dan 30 dagen voor vertrek, minimaal 15% van de reissom De prijs van de vluchten is altijd voor 100% verschuldigd. Er kan een administratieve vergoeding van 10% worden aangerekend. De totale kosten van annulering door de reiziger mogen niet meer bedragen dan 100% van de reissom. - voor andere gevallen (annulering of no-show op de dag van vertrek), 100% van de totale prijs van de reis. Annulering kan rechtstreeks bij het agentschap of per aangetekende brief. De geldige en effectieve datum van opzegging is altijd de werkdag volgend op de effectieve ontvangst van de aangetekende brief of de ontvangstbevestiging van de e-mail. Een e-mail die wij niet hebben bevestigd, kan in geen geval worden beschouwd als een geldige annulering. Wij behouden ons het recht voor om de reissom terug te vorderen, verminderd met de kostenbesparingen en de inkomsten die het gevolg zijn van het opnieuw ter beschikking stellen van de reisdiensten.
  5. Wijzigingen door de reiziger - De reiziger heeft het recht om het contract te wijzigen. De kosten van de wijziging zullen als volgt worden vastgesteld: door de dienstverleners voor de wijziging aangerekende kosten + 50 euro.
  6. Overdracht van het contract De reiziger heeft het recht het contract over te dragen. De kosten van de opdracht worden als volgt vastgesteld: door de dienstverleners voor de opdracht in rekening gebrachte kosten + 50 euro.
  7. Non-conformiteit De reiziger is verplicht elke ter plaatse vastgestelde non-conformiteit te melden. Opdat de klacht geldig en correct behandeld zou worden, is de reiziger die zich tot de doorverkoper wendt, verplicht steeds een kopie van de klacht naar de organisator te sturen.
  8. Belangrijke wijzigingen In geval van belangrijke wijzigingen in het contract, moet de reiziger reageren binnen 4 werkdagen na het versturen van deze informatie door de organisator (art. 26 wet)
  9. Aansprakelijkheid De organisator is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de reisdiensten. De aansprakelijkheid voor non-conformiteit is beperkt tot maximaal driemaal de prijs van de reis, behalve in het geval van persoonlijk letsel of schade veroorzaakt door opzet of nalatigheid.
  10. Algemene paspoort- en visuminformatie Alle deelnemers aan de reis moeten in het bezit zijn van de juiste documenten met voldoende geldigheidsdata. Het paspoort moet geldig zijn tot 6 maanden na de datum van terugkeer van de reiziger. Afhankelijk van het land kunnen aanvullende documenten worden verlangd, die van essentieel belang zijn voor de reis. Niet-Belgische reizigers zijn verplicht contact op te nemen met hun ambassade voor informatie. Wij wijzen alle verantwoordelijkheid voor de door deze organisaties verstrekte informatie van de hand.
  11. Gezondheid De reiziger is verplicht zich op de hoogte te stellen van de gezondheidstoestand en de eventuele verplichtingen na te komen.
  11. Gezondheid Het is de plicht van de reiziger om zich op de hoogte te stellen van de gezondheidstoestand en de eventuele verplichtingen na te komen.
  12. Insolventieverzekering Overeenkomstig de wet zijn wij tegen onze insolventie verzekerd bij het Garantiefonds Reizen.
  13. Assistentie - Vermeld naam/adres/telefoon/e-mail die de reiziger in staat stelt contact op te nemen met de organisator in geval van behoefte aan assistentie of in geval van een klacht
  14. Vluchten De dienstregeling is aan wijzigingen onderhevig. De reiziger zal op de hoogte worden gebracht van eventuele wijzigingen van zijn vluchten. Passagiers zijn verplicht zich op tijd bij het instappen aan te melden. In geval van verlies/beschadiging van bagage is de passagier verplicht dit onmiddellijk aan de luchthaven te melden. De lijst van verboden luchtvaartmaatschappijen kan worden geraadpleegd op het volgende adres: [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/search\\_en](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/search_en). De identiteit van de feitelijke vervoerder zal op de reisdocumenten worden vermeld (EU-verordening 2111/2005)
  15. Geschillen Voor elk geschil kunt u: - contact met ons opnemen - contact opnemen met de Geschillencommissie Reizen (bemiddeling en arbitrage) Secretariaat van de " Bemiddelingseenheid "; telefoon: 02 277 61 80, e-mail: [litiges-voyages@clv-gr.be](mailto:litiges-voyages@clv-gr.be) Secretariaat van de arbitragecommissie, en algemeen secretariaat van het CLV: telefoon: 02/2776215 (9u tot 12u) e-mail: [litigesvoyages@clv-gr.be](mailto:litigesvoyages@clv-gr.be) City Atrium, Voortgangsstraat 50, 1210 Brussel - de zaak aanhangig maken bij de rechtbanken van Doornik, die exclusief bevoegd zijn. - Geen van de partijen is verplicht de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden.
  16. GDPR Uw agentschap verwerkt uw persoonsgegevens zoals uiteengezet in zijn privacy beleid. Zoals bepaald in de Privacywet heeft u te allen tijde het recht om u kosteloos te verzetten tegen de verwerking van uw gegevens voor direct marketingdoeleinden, het recht op toegang tot de informatie die u betreft en het recht op correctie en, indien nodig, het recht op verwijdering. U kunt dit schriftelijk aan het agentschap of per e-mail doen, mits u uw identiteit aantoot. Niettemin zijn wij om juridische redenen, ter bestrijding van de georganiseerde criminaliteit en het terrorisme, alsook wegens boekhoudkundige en fiscale verplichtingen verplicht bepaalde informatie, met name in verband met PNR-gegevens, te bewaren en door te geven. Hetzelfde geldt voor alle informatie die nodig is voor de goede uitvoering van het bestand.
  17. Keuze van woonplaats De persoon die een reis boekt, geeft het reisbureau uitdrukkelijk de bevoegdheid om hem/haar geldig te vertegenwoordigen in alle betrekkingen met de reisdienstverleners en de touroperators, en meer bepaald om in zijn/haar naam de reisdocumenten te ondertekenen die worden afgeleverd door de reisdienstverleners en de touroperators. De boeker kiest domicilie op het adres van het reisbureau

Algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreizen

Artikel 1: Toepassingsgebied Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op pakketreiscontracten goetank vanaf 1 juli 2018 in de zin van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, aanverwante reisdiensten en reisdiensten

Artikel 2: Informatie van de organisator en de doorverkoper vóór de sluiting van de pakketreisovereenkomst 2. 1 De organisator en de doorverkoper verstrekken de reiziger, alvorens deze zich verbindt tot het sluiten van een contract voor een pakketreis, de bij wet voorgeschreven standaardinformatie alsmede de volgende informatie, indien van toepassing op de pakketreis: 1. de belangrijkste kenmerken van de reisdiensten : a) de bestemming(en), de reisroute en de verblijfsperiodes, met inbegrip van de data en het aantal overnachtingen; b) de wijze, kenmerken en categorieën van vervoer, de plaatsen en data en tijdstippen van vertrek en terugkeer, de duur en plaats van tussenlandingen en aansluitingen; indien het precieze tijdstip nog niet is vastgesteld, wordt de reiziger in kennis gesteld van het tijdstip van vertrek en terugkeer bij benadering; c) de ligging, de belangrijkste kenmerken en de categorie van de accommodatie volgens de regels van het land van bestemming; d) de verstrekte maaltijden; e) de rondreizen, excursies of andere diensten die zijn inbegrepen in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs; f) indien dit niet duidelijk is, of de reisdiensten aan de reiziger als lid van een groep zullen worden verstrekt g) de taal waarin de andere toeristische diensten zullen worden verleend; h) of de reis in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit; 2° de totale prijs van het pakket en, in voorkomend geval, de bijkomende kosten die de reiziger eventueel nog zal moeten dragen; 3° de betalingsvoorwaarden; 4° het minimumaantal personen dat vereist is om het pakket tot een goed einde te brengen en de termijn voor de eventuele ontbinding van het contract indien dit aantal niet wordt bereikt 5° algemene informatie over paspoort- en visumveristen, met inbegrip van de tijd die ongeveer nodig is om visa te verkrijgen, alsook informatie over gezondheidsformaliteiten; 6° de vermelding dat de reiziger de overeenkomst kan opzeggen mits betaling van annuleringskosten; 2.2 De handelaar ziet erop toe dat het passende standaardinformatieformulier aan de reiziger wordt verstrekt. 2.3 De precontractuele informatie die aan de reiziger wordt verstrekt, maakt integraal deel uit van het contract voor een pakketreis. Zij kan slechts met wederzijdse instemming van de overeenkomst sluitende partijen worden gewijzigd.

Artikel 3: Informatie van de reiziger 3.1 Degene die het contract voor een pakketreis sluit, moet de reisorganisator en de doorverkoper alle relevante informatie verstrekken die van invloed kan zijn op het sluiten van het contract of het goede verloop van de reis. 3.2 Indien de reiziger onjuiste informatie verstrekt die leidt tot extra kosten voor de reisorganisator en/of doorverkoper, kunnen deze kosten aan hem in rekening worden gebracht.

Artikel 4: Het contract voor een pakketreis 4.1 Bij de sluiting van het contract voor een pakketreis of binnen een redelijke termijn verstrekt de reisorganisator of, indien er een doorverkoper is, de doorverkoper, de reiziger een kopie of bevestiging van het contract op een duurzame drager, zoals een e-mail, een papieren document of een pdf. De reiziger heeft het recht om een afschrift op papier te vragen indien het contract voor een pakketreis in de fysieke en gelijktijdige aanwezigheid van de partijen wordt gesloten. 4.2 Het contract voor een pakketreis of de bevestiging daarvan bevat de volledige inhoud van de overeenkomst, met inbegrip van alle in artikel 2 bedoelde informatie en de volgende informatie: 1° de bijzondere eisen van de reiziger die de organisator heeft aanvaard; 2° het feit dat de organisator verantwoordelijk is voor de goede uitvoering van alle in het contract begrepen reisdiensten en dat hij een zorgplicht heeft; 3° de naam van de entiteit die bevoegd is voor de bescherming tegen insolventie en haar contactgegevens; 4° de naam, het adres, het telefoonnummer en het e-mailadres van de plaatselijke vertegenwoordiger van de organisator, of een andere dienst waarlangs de reiziger snel contact kan opnemen met de organisator om hulp te vragen indien de reiziger in moeilijkheden verkeert of om een klacht in te dienen over het niet naleven van de voorschriften 5° de verplichting voor de reiziger om elk gebrek aan overeenstemming dat hij tijdens de uitvoering van de reis vaststelt, mee te delen; 6° informatie die het mogelijk maakt rechtstreeks contact op te nemen met een niet-begeleide minderjarige of met de persoon die op de verblijfplaats voor de minderjarige verantwoordelijk is; 7° informatie over de interne procedures voor de behandeling van klachten; 8° informatie over de Geschillencommissie Reizen en over het EU-platform voor onlinegeschillenbeslechting; 9° informatie over het recht van de reiziger om zijn overeenkomst aan een andere reiziger over te dragen. 4.3 De reisorganisator verstrekt de reiziger tijdig voor de aanvang van de pakketreis: 1° de reçu's, 2° de nodige vouchers en tickets, 3° informatie over het verwachte tijdstip van vertrek en, in voorkomend geval, het uiterste tijdstip van inchecken, de verwachte tijdstippen van tussenstops, aansluitingen en aankomst.

Artikel 5: Prijs 5.1 Na de totstandkoming van de pakketreisovereenkomst kunnen de prijzen alleen worden verhoogd indien de overeenkomst uitdrukkelijk in deze mogelijkheid voorziet. In dat geval moet in de pakketreisovereenkomst worden vermeld hoe de prijsaanpassing wordt berekend. Prijsverhogingen zijn slechts mogelijk indien zij het rechtstreekse gevolg zijn van een wijziging in: 1° de prijs van het personenvervoer als gevolg van de kostprijs van brandstof of andere energiebronnen, of 2° het niveau van de belastingen of heffingen op die in het contract begrepen reisdiensten die worden opgelegd door een derde die niet rechtstreeks bij de uitvoering van de pakketreis is betrokken, met inbegrip van de toeristenbelasting, de in- en uitstapbelasting in de havens en op de luchthavens, of 3° de voor de pakketreis relevante wisselkoersen. Indien in de mogelijkheid van een toeslag is voorzien, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering die overeenstemt met een eventuele vermindering van de bovengenoemde kosten. 5.2 Indien de prijsverhoging meer dan 8% van de totale prijs bedraagt, kan de reiziger het contract opzeggen zonder annuleringskosten te betalen. 5.3 Een prijsverhoging is slechts mogelijk indien de Reisorganisator de reiziger uiterlijk twintig dagen voor de aanvang van de pakketreis op een duurzame drager, zoals een e-mail, een papieren document of een pdf-bestand, in kennis stelt van de prijsverhoging, vergezeld van een motivering en berekening. 5.4 In geval van een prijsverlaging is de Reisorganisator gerechtigd zijn administratiekosten in mindering te brengen op de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling. Op verzoek van de reiziger verstrekt de organisator het bewijs van deze kosten.

Artikel 6: Betaling van de reissom 6.1 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, betaalt de reiziger bij de afsluiting van de pakketreis een gedeelte van de reissom als aanbetaling, zoals bepaald in de bijzondere reisvoorwaarden. 6.2 Tenzij anders overeengekomen, dient de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk één maand voor vertrek te betalen. 6.3 Indien de reiziger, na in gebreke te zijn gesteld, nalaat de van hem verlangde waarborgsom of reissom te voldoen, is de organisator en/of doorverkoper gerechtigd de overeenkomst die hem jegens de reiziger bindt van rechtswege te ontbinden en de kosten aan de reiziger in rekening te brengen.

Artikel 7: Overdracht van het pakketreiscontract

7.1 De reiziger kan het contract voor een pakketreis overdragen aan een persoon die voldoet aan alle voorwaarden die van toepassing zijn op dit contract, op voorwaarde dat hij: 1° de organisator en, in voorkomend geval, de doorverkoper zo spoedig mogelijk en uiterlijk 7 dagen voor de aanvang van de pakketreis in kennis stelt van deze overdracht via een duurzame drager, zoals een e-mail, een papieren document of een pdf, en 2° de eventuele meerkosten die voortvloeien uit deze overdracht voor zijn rekening neemt.

7.2 De persoon die de pakketreis overdraagt en de persoon die hem terugneemt zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het saldo van de prijs, alsmede voor alle extra kosten die door deze overdracht ontstaan. De organisator zal de partij die het pakket overdraagt in kennis stellen van de kosten van de overdracht.

Artikel 8: Andere wijzigingen door de reiziger De organisator en/of de doorverkoper kunnen alle kosten die voortvloeien uit andere door de reiziger gevraagde en door de organisator en/of de doorverkoper aanvaarde wijzigingen aan de reiziger in rekening brengen.

Artikel 9: Wijzigingen in de overeenkomst door de organisator vóór de reis

9.1 De organisator mag de voorwaarden van de pakketreisovereenkomst, met uitzondering van de prijs, niet vóór de aanvang van de pakketreis eenzijdig wijzigen, tenzij: 1° de organisator zich dit recht in de overeenkomst heeft voorbehouden, en 2° de wijziging gering is, en 3° de organisator de reiziger hiervan in kennis stelt op een duurzame drager, zoals een e-mail, een papieren document of een pdf.

9.2 Indien de organisator zich vóór de aanvang van de pakketreis genoodzaakt ziet een of meer hoofdkenmerken van de reisdiensten ingrijpend te wijzigen of indien hij niet kan voldoen aan de bijzondere wensen van de reiziger die zijn bevestigd, of indien hij voorstelt de prijs van het pakket met meer dan 8% te verhogen, moet hij de reiziger daarvan in kennis stellen : (1) van de voorgestelde wijzigingen en de gevolgen daarvan voor de prijs van het pakket; (2) van het feit dat de reiziger de overeenkomst kan opzeggen zonder annuleringskosten te betalen, tenzij hij de voorgestelde wijzigingen aanvaardt (3) van de termijn waarbinnen hij zijn beslissing aan de organisator moet meedelen (4) van het feit dat, indien de reiziger de voorgestelde wijziging niet uitdrukkelijk heeft aanvaard binnen de vermelde termijn, de overeenkomst automatisch wordt beëindigd, en (5) in voorkomend geval, van het voorgestelde alternatief en de prijs daarvan.

9.3 Indien de wijzigingen in de reisovereenkomst of de alternatieve reis tot een vermindering van de kwaliteit of de kosten van de reis leiden, heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering. 9.4 Indien het contract voor een

pakketreis wordt opgezegd overeenkomstig artikel 9.2 en de reiziger geen alternatief pakket aanvaard, zal de reisorganisator alle gedane betalingen uiterlijk veertien dagen na de opzegging van het contract terugbetalen.

Artikel 10: Annulering door de organisator vóór de reis 10. 1. De organisator kan het contract voor een pakketreis opzeggen: 1. indien het aantal voor de pakketreis ingeschreven personen kleiner is dan het in het contract vermelde minimumaantal en de organisator de reiziger in kennis stelt van de opzegging van het contract binnen de in het contract bepaalde termijn, doch uiterlijk (a) twintig dagen vóór de aanvang van de pakketreis in geval van rondreizen van meer dan zes dagen; b) zeven dagen vóór de aanvang van de pakketreis in geval van rondreizen van twee tot zes dagen; c) 48 uur vóór de aanvang van de pakketreis in geval van rondreizen van ten hoogste twee dagen, of 2) indien hij ten gevolge van uitzonderlijke en onvermijdbare omstandigheden verhinderd is het contract uit te voeren en hij de reiziger vóór de aanvang van de pakketreis in kennis stelt van de ontbinding van het contract.

10.2 In deze gevallen zal de reisorganisator de voor de pakketreis gedane betalingen aan de reiziger terugbetalen, zonder tot enige aanvullende schadevergoeding gehouden te zijn.

Artikel 11: Annulering door de reiziger

11.1 De reiziger kan de pakketreisovereenkomst te allen tijde vóór de aanvang van de pakketreis opzeggen. Indien de reiziger annuleert, kan hij verplicht worden annuleringskosten te betalen aan de reisorganisator. Het contract voor een pakketreis kan voorzien in een standaardannuleringsvergoeding, berekend op basis van de datum van annulering van het contract vóór de aanvang van de pakketreis en de verwachte kostenbesparingen en inkomsten uit de reactivering van de betrokken reisdiensten. Indien er geen standaard annuleringskosten zijn, is het bedrag van de annuleringskosten gelijk aan de prijs van de pakketreis minus de kostenbesparingen en de inkomsten uit de levering van de reisdiensten.

11.2 De reiziger heeft het recht de pakketreisovereenkomst op te zeggen zonder betaling van opzeggingskosten, indien uitzonderlijke en onvermijdbare omstandigheden op de plaats van bestemming een aanzienlijke invloed hebben op de uitvoering van de pakketreis of op het vervoer van reizigers naar de plaats van bestemming. In geval van ontbinding van het pakketreiscontract uit hoofde van dit artikel heeft de reiziger recht op volledige terugbetaling van de voor de pakketreis gedane betalingen, maar niet op aanvullende schadevergoeding.

11.3 De reisorganisator zal alle door of namens de reiziger gedane betalingen binnen veertien dagen restitueren, onder aftrek van eventuele annuleringskosten.

Artikel 12: Niet-naleving tijdens de reis

12.1 De reiziger dient de reisorganisator onverwijld in kennis te stellen van elk gebrek aan overeenstemming dat wordt vastgesteld tijdens de uitvoering van een reisdienst die deel uitmaakt van de pakketreisovereenkomst.

12.2 Indien een van de reisdiensten niet wordt uitgevoerd in overeenstemming met de pakketreisovereenkomst, moet de reisorganisator de non-conformiteit verhelpen, tenzij dit: 1° onmogelijk is, of 2° zou leiden tot onevenredig hoge kosten, rekening houdend met de omvang van de non-conformiteit en de waarde van de betrokken reisdiensten. Indien de organisator het gebrek aan overeenstemming niet verhelpt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering of een schadevergoeding overeenkomstig artikel 15.

12.3 Indien de reisorganisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger gestelde redelijke termijn verhelpt, kan de reiziger de non-conformiteit zelf verhelpen en aanspraak maken op terugbetaling van de noodzakelijke kosten. De reiziger hoeft geen termijn te bepalen indien de organisator weigert de non-conformiteit te verhelpen of indien een onmiddellijke oplossing vereist is.

12.4 Indien een belangrijk deel van de reisdiensten niet kan worden geleverd zoals gepland, zal de reisorganisator de reiziger alternatieve diensten aanbieden, zo mogelijk van gelijke of hogere kwaliteit, zonder extra kosten voor de reiziger. Indien de aangeboden alternatieve diensten leiden tot een pakketreis van mindere kwaliteit, moet de reisorganisator de reiziger een passende prijsvermindering toekennen. De reiziger kan de aangeboden alternatieve diensten alleen weigeren indien deze niet vergelijkbaar zijn met hetgeen in de pakketreisovereenkomst was overeengekomen of indien de toegekende prijsvermindering niet passend is.

12.5 Indien een tekortkoming de uitvoering van de pakketreis aanzienlijk verstoort en de reisorganisator de tekortkoming niet binnen een door de reiziger gestelde redelijke termijn verhelpt, kan de reiziger het contract tot pakketreis zonder betaling van annuleringskosten ontbinden en, in voorkomend geval, om een prijsvermindering en/of schadevergoeding verzoeken. Indien de pakketreis personenvervoer omvat, moet de reisorganisator ook zorgen voor reparatiëring van de reiziger. Indien het onmogelijk blijkt andere diensten aan te bieden of indien de reiziger de aangeboden andere diensten weigert, heeft de reiziger, in voorkomend geval, recht op een prijsvermindering en/of schadevergoeding, ook zonder verbrekking van het pakketreiscontract.

12.6 Indien wegens buitengewone en onvermijdbare omstandigheden de terugkeer van de reiziger niet kan worden verzekerd zoals voorzien in de pakketreisovereenkomst, neemt de reisorganisator de kosten van de noodzakelijke accommodatie voor maximaal drie nachten per reiziger voor zijn rekening.

12.7. De in 12.6 bedoelde beperking van de kosten is niet van toepassing op personen met beperkte mobiliteit, begeleiders, zwangere vrouwen, minderjarigen zonder begeleiding of personen die bijzondere medische bijstand behoeven, op voorwaarde dat de organisator ten minste 48 uur voor de aanvang van de pakketreis van hun bijzondere behoeften in kennis is gesteld.

12.8 De reisorganisator kan zich niet beroepen op uitzonderlijke en onvermijdbare omstandigheden om zijn aansprakelijkheid te beperken indien de betrokken vervoersaanbieder zich niet op dergelijke omstandigheden kan beroepen krachtens de toepasselijke EU-wetgeving.

12.9 De reiziger kan berichten, verzoeken of klachten in verband met de uitvoering van de pakketreis rechtstreeks richten tot de doorverkoper via wie de pakketreis is aangekocht. De detailhandelaar zal deze berichten, verzoeken of klachten zonder onnodige vertraging aan de organisator doorgeven.

Artikel 13: Aansprakelijkheid van de reiziger De reiziger is aansprakelijk voor de schade die aan de reisorganisator en/of de reisbemiddelaar, hun aangestelde en/of hun vertegenwoordigers wordt berokkend door zijn schuld of ten gevolge van de niet-nakoming van zijn contractuele verplichtingen.

Artikel 14: Aansprakelijkheid van de organisator of de handelaar

14.1 De organisator is verantwoordelijk voor de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten, ongeacht of deze diensten door hemzelf of door andere aanbieders van reisdiensten moeten worden uitgevoerd.

14.2 Wanneer de organisator buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd, is de in een lidstaat gevestigde detailhandelaar onderworpen aan de verplichtingen die aan organisatoren worden opgelegd, tenzij hij het bewijs levert dat de organisator voldoet aan de voorwaarden die zijn bepaald in de wet van 21 november 2017.

Artikel 15: Prijsverlaging en compensatie

15.1 De reiziger heeft recht op een passende prijsvermindering voor elke periode van niet-nakoming van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de niet-nakoming aan de reiziger te wijten is.

15.2 De reiziger heeft recht op een passende vergoeding door de reisorganisator voor de schade die hij lijdt ten gevolge van de niet-conformiteit van de geleverde diensten. De schadevergoeding wordt onverwijld betaald.

15.3 De reiziger heeft geen recht op enige vergoeding indien de reisorganisator bewijst dat de niet-naleving te wijten is aan: 1° de reiziger; 2° een derde die niet betrokken is bij de levering van de reisdiensten die deel uitmaken van het pakketreiscontract en dat deze niet-naleving van onvoorzienbare of onvermijdelijke aard is, of 3° uitzonderlijke en onvermijdbare omstandigheden.

Artikel 16: Verplichting tot bijstandsverlening

16.1 De organisator zal de in moeilijkheden verkerende reiziger onverwijld passende bijstand verlenen, met name: 1° door nuttige informatie te verstrekken over de gezondheidsdiensten, de plaatselijke autoriteiten en de consulaire bijstand; 2° door de reiziger te helpen bij communicatie op afstand en bij het vinden van andere reisdiensten.

16.2 De organisator heeft het recht deze bijstand in rekening te brengen indien deze moeilijkheid opzettelijk door de reiziger of door diens nalatigheid is veroorzaakt. De in rekening gebrachte prijs zal in geen geval hoger zijn dan de werkelijk door de organisator gemaakte kosten.

Artikel 17: Klachtenprocedure

17.1 Indien de reiziger vóór vertrek een klacht heeft, dient hij deze zo spoedig mogelijk en op afdoende wijze in te dienen bij de organisator of doorverkoper.

17.2 Klachten die tijdens de uitvoering van het contract voor een pakketreis ontstaan, moeten zo spoedig mogelijk ter plaatse op passende en bewijskrachtige wijze worden ingediend, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.

17.3 Klachten die ter plaatse niet bevredigend worden opgelost of die niet ter plaatse kunnen worden opgelost, moeten onverwijld na afloop van de reis bij de organisator of doorverkoper worden ingediend op een wijze die als bewijs kan worden gebruikt.

Artikel 18: Bemiddelingsprocedure

18.1 In geval van een geschil moeten de partijen eerst trachten onderling tot een minnelijke schikking te komen.

18.2. Indien deze poging tot minnelijke schikking niet slaagt, kan elk van de betrokken partijen zich wenden tot het secretariaat van de Geschillencommissie Reizen, teneinde een bemiddelingsprocedure in te leiden. Alle partijen moeten het eens zijn.

18.3. Het secretariaat zal de partijen een aantal bemiddelingsregels en een "bemiddelingsovereenkomst" doen toekomen.

18.4. Overeenkomstig de in de regels uiteengezette procedure zal een onpartijdige bemiddelaar contact opnemen met de partijen om een billijke bemiddeling tussen hen na te streven.

18.5. Elke bereikte overeenstemming wordt vastgelegd in een bindende overeenkomst tussen de partijen.

Artikel 19: Arbitrage of tribunaal

19.1. Indien geen bemiddelingsprocedure is ingeleid of indien deze heeft gefaald, kan de klagende partij een arbitrageprocedure bij de Geschillencommissie Reizen of een procedure bij de rechter inleiden.

19.2 De reiziger, klager of verweerder, is nimmer verplicht de bevoegdheid van de Reisklachtencommissie te aanvaarden. Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen: telefoon: 02/277 62 15 (9.00 tot 12.00 uur) fax: 02/277 91 00 City Atrium, Voortgangstraat 50, 1210 Brussel.

20. Bevoegdheid

De rechtbanken van Doornik worden geacht exclusief bevoegd te zijn