

## ALGEMENE REISVOORWAARDEN VAN DE GESCHILLEN-COMMISSIE REIZEN VOOR PAKKETREIS-OVEREENKOMSTEN

### Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten die vanaf 1 juli 2018 worden geboekt en worden geregeld door de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017.

### Artikel 2: Informatie van de organisator en doorverkoper voor de sluiting van de pakketreisovereenkomst

2.1 De organisator en ook de doorverkoper verstrekken aan de reiziger, voordat deze is gebonden door een pakketreisovereenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsook, voor zover deze van toepassing is op de pakketreis:

1° de voornaamste kenmerken van de reisdiensten:

- de reisbestemming(en), de route en de verblijfsperiodes, met de data en het aantal nachten;
- 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
- de ligging, de voornaamste kenmerken en de categorie van de accommodatie volgens de regels van het land bestemming;
- de verstrekte maaltijden;
- de bezoeken, de excursies of de andere diensten die zijn begrepen in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs;
- ingeval het niet duidelijk is, uitsluitel of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep;
- de taal waarin andere toeristische diensten desgevallend worden verricht;
- of de reis in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit;

2° de totaalprijs van de pakketreis, en voor zover toepasselijk, opgave van de soort bijkomende kosten die voor rekening van de reiziger kunnen zijn;

3° de betalingsmodaliteiten;

4° het minimaal aantal personen dat nodig is voor de uitvoering van de pakketreis en de uiterste datum voor de eventuele opzegging van de overeenkomst wanneer dit aantal niet wordt behaald;

5° algemene informatie over de vereisten in het land van bestemming inzake paspoort- en visumverplichtingen, met inbegrip van de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum en informatie over formaliteiten op gezondheidsgebied;

6° de vermelding dat de reiziger de overeenkomst kan opzeggen tegen betaling van een 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 geheven door niet direct bij de uitvoering van de pakketreis betrokken derden, met inbegrip van toeristenbelastingen en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden, of

3° de wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn.

Indien een prijsverhoging wordt voorzien heeft de reiziger recht op een prijsvermindering bij een daling van de hierboven opgesomde kosten.

5.2 Indien de verhoging 8% van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger de overeenkomst opzeggen zonder opzeggingsvergoeding.

5.3 Een prijsverhoging is alleen mogelijk indien de organisator de reiziger uiterlijk twintig dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf, hiervan in kennis stelt, met opgave van een motivering voor die prijsverhoging en een berekening.

5.4 In geval van een prijsvermindering heeft de organisator het recht de administratieve kosten af te trekken van de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling. Indien de reiziger hierom verzoekt staaft 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 1. 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.

9.5 Indien de reiziger de overeenkomst opgezegd heeft, betaalt de reiziger de kosten van de overdracht van de overeenkomst aan de reiziger terug.

9.6 Indien de reiziger de overeenkomst opgezegd heeft, betaalt de reiziger de kosten van de overdracht van de overeenkomst aan de reiziger terug.

9.7 Indien de reiziger de overeenkomst opgezegd heeft, betaalt de reiziger de kosten van de overdracht van de overeenkomst 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 minimaal aantal 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) twee dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van zeven à zes dagen;
- c) 48 uur voor het begin van de pakketreis bij reizen die minder dan twee dagen duren, of

2° indien hij de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en hij de reiziger er vóór het begin van de pakketreis van in kennis stelt dat de overeenkomst wordt opgezegd.

10.2 In deze gevallen betaalt de organisator aan de reiziger alle bedragen die hij voor de pakketreis heeft ontvangen, terug zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn.

#### Artikel 11: Opzegging door de reiziger

11.1 De reiziger kan te allen tijde de pakketreisovereenkomst opzeggen vóór het begin van de pakketreis. Bij opzegging kan de reiziger worden verplicht tot betaling van een opzegvergoeding aan de organisator.

In de pakketreisovereenkomst kunnen gestandaardiseerde opzegvergoedingen worden bepaald op basis van het tijdstip van de opzegging vóór het begin van de pakketreis en de verwachte kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.

Indien er geen gestandaardiseerde opzegvergoedingen zijn vastgesteld, stemt het bedrag van de opzegvergoeding overeen met de prijs van de pakketreis verminderd met de kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.

11.2 De reiziger heeft echter, indien zich op de plaats van bestemming onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of die aanzienlijke gevolgen hebben voor het passagiersvervoer van de reizigers naar de plaats van bestemming, het recht de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding op te zeggen. In geval van opzegging van de pakketreisovereenkomst op grond van dit artikel heeft de reiziger recht op een volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen, maar kan hij geen aanspraak maken op een bijkomende schadevergoeding.

11.3 De organisator betaalt uiterlijk binnen veertien dagen alle bedragen terug die door of namens de reiziger zijn betaald, verminderd met de opzegvergoeding.

#### Artikel 12: Non-conformiteit tijdens de reis

12.1 De reiziger stelt de organisator zonder vertraging in kennis van een eventuele non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft vastgesteld.

12.2 Indien een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd, verhelpt de organisator aan die non-conformiteit, tenzij dat:

1° onmogelijk is, of

2° onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de desbetreffende reisdiensten.

Indien de organisator de non-conformiteit niet verhelpt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering of een schadevergoeding overeenkomstig artikel 15.

12.3 Indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn 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 verwerpt, heeft de reiziger, in voorkomend geval, ook zonder opzegging van de pakketreisovereenkomst, recht op prijsvermindering en/ of schadevergoeding.

12.6 Indien er, als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, niet kan worden gezorgd voor de terugkeer van de reiziger zoals afgesproken in de pakketreisovereenkomst, draagt de organisator de kosten van de nodige accommodatie, voor ten hoogste drie overnachtingen per reiziger.

12.7 De beperking van de kosten zoals bedoeld in 12.6 is niet van toepassing op personen met beperkte mobiliteit, op personen die hen begeleiden, op zwangere vrouwen, op alleenreizende minderjarigen en op personen die specifieke medische bijstand behoeven, mits de organisator ten minste 48 uur voor het begin van de pakketreis in kennis is gesteld van hun bijzondere behoeften.

12.8 De organisator mag zich niet beroepen op onvermijdbare en buitengewone omstandigheden om aansprakelijkheid te beperken indien de betrokken vervoerder zich daarop krachtens het toepasselijke recht van de Unie niet kan beroepen.

12.9 De reiziger kan berichten, verzoeken of klachten in verband met de uitvoering van de pakketreis rechtstreeks richten tot de doorverkoper bij wie hij de pakketreis heeft gekocht. De doorverkoper geeft deze berichten, verzoeken of klachten zonder vertraging aan de organisator door.

#### Artikel 13: Aansprakelijkheid van de reiziger

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de organisator en of doorverkoper, hun aangestelden en/of vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, of wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen.

#### Artikel 14: Aansprakelijkheid van de organisator en de professioneel

14.1 De organisator is aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

14.2 Ingeval de organisator buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd gelden voor de doorverkoper die in een lidstaat is gevestigd de verplichtingen voor organisatoren, tenzij de doorverkoper bewijst dat de organisator aan de door de wet van 21 november 2017 voorgeschreven voorwaarden voldoet.

#### Artikel 15: Prijsvermindering en schadevergoeding

15.1 De reiziger heeft recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is.

15.2 De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder vertraging uitbetaald.

15.3 De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding, indien de organisator aantoonbaar dat de non-conformiteit te wijten is aan:

1° de reiziger;

2° een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen, of

3° onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

#### Artikel 16: Verplichting tot bijstand

16.1 De organisator biedt zonder vertraging passende bijstand aan de reiziger die in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door:

1° nuttige informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;

2° de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van andere reisarrangementen.

16.2 Indien de moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de reiziger, kan de organisator voor deze bijstand een vergoeding vragen. Die vergoeding bedraagt in geen geval meer dan de werkelijke kosten gedragen door de organisator.

#### Artikel 17: Klachtenregeling

17.1 Indien de reiziger een klacht heeft vóór de afreis moet hij deze zo snel mogelijk op een bewijskrachtige manier melden bij de organisator of de doorverkoper.

17.2 Klachten tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden aan de organisator of doorverkoper, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.

17.3 Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij na het einde van de reisovereenkomst zonder vertraging bij de organisator of de doorverkoper een klacht indienen op een bewijskrachtige manier.

#### Artikel 18: Verzoeningsprocedure

18.1 Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.

18.2 Mislukt deze poging tot minnelijke regeling, dan kan elk van de betrokken partijen aan de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen.

18.3 Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen.

18.4 Overeenkomstig de in het reglement beschreven procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.

18.5 Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

#### Artikel 19: Arbitrage of rechtbank

19.1 Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende partij desgewenst een arbitrageprocedure instellen voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure aanhangig maken voor de rechtbank.

19.2 De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden, noch als eisende noch als verwerende partij.

19.3 De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 1.250 euro bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of e-mail met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1.251 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen

19.4 Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorzien) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil). Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

19.5 Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reisgeschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk.

Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen:  
telefoon: 02 277 62 15 of 02 277 61 80 (9 tot 12 uur) ;  
fax: 02 277 91 00  
City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel  
e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be

## BIJZONDERE REIS- EN VERKOOPSVOORWAARDEN KEOLIS TRAVEL VOOR PAKKETREIZEN

### Art 1 Toepassingsgebied

1.1 Deze bijzondere voorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten die vanaf 1 juli 2018 worden geboekt bij Keolis Travel en zijn ter aanvulling van de algemene voorwaarden.

1.2 Alle gegevens in de brochure, op [www.keolis-travel.be](http://www.keolis-travel.be) en op folders en andere informatiekanalen werden ter goeder trouw opgemaakt o.b.v. de beschikbare gegevens op dat moment en zijn niet bindend. Geafficheerde prijzen zijn steeds onder voorbehoud van beschikbaarheid van vluchten, kamertypes, ... Keolis travel behoudt zich het recht voor om materiële vergissingen te verbeteren die in de precontractuele informatie en / of op het contract staan vermeld. In sommige gevallen kan de organisator genoodzaakt zijn een bepaald aanbod te schrappen of te wijzigen. In dat geval wordt de klant een evenwaardig alternatief aangeboden. De bevestiging van de reis met uurroosters, programma's, hotels, ... wordt bij boeking meegegeven. Eventuele wijzigingen na boeking worden steeds aan de doorverkoper (reisagent) meegedeeld die op zijn beurt de reiziger verwittigt. De klant aanvaardt dat de reisorganisator wijzigingen kan doorvoeren aan de pakketreisovereenkomst.

### Art 2 Prijzen

2.1 Bij reizen op maat is de grootte van de groep bepalend voor de prijs van de reis. Deze grootte is gelijk aan het aantal deelnemers dat vermeld staat op de bestelbon. Wijzigingen in het aantal deelnemers kunnen aanleiding geven tot prijsherzieningen.

2.2 De prijzen van gepubliceerde reizen omvatten:

- \* de diensten zoals beschreven in het reisprogramma en deze prijzen gelden per persoon.
- \* De btw, volgens het tarief van toepassing op 1/1/2018.
- \* De vergoeding voor de reisleid(st)er en chauffeur.
- \* Logies in twee- of meerpersoonskamers. Reizigers die een eenpersoonskamer wensen, betalen een toeslag.

2.3 De prijzen omvatten niet:

- \* de dranken en persoonlijke kosten
- \* de facultatieve uitstappen
- \* de maaltijden en de toeristische activiteiten met vermelding 'gelegenheid tot',
- \* de kosten voor en de fooien aan de plaatselijke gidsen.
- \* de kosten van visa, inentingen en andere formaliteiten
- \* de annulatie- reis en bijstandsverzekering.
- \* de gegevens, vermeld onder de rubriek niet inbegrepen.

2.4 Prijzen die telefonisch door ons worden gegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.

2.5 De promoties worden toegepast zoals vermeld onder de prijstabellen. Laattijdige reductie- en promotieaanvragen kunnen geweigerd worden. Bij wijzigingen aan uw dossier kunnen toegestane kortingen vervallen, u heeft ook geen recht op nieuwe kortingen. U wordt hiervan geïnformeerd bij de wijzigingsaanvraag.

### 2.6 Dossier op aanvraag

Aan een boeking op aanvraag zijn in regel geen kosten verbonden. Er worden echter wel kosten aangerekend indien het dossier geannuleerd wordt door de reiziger vooraleer antwoord ontvangen is van de bestemming en dit binnen de 7 dagen na boeking. In dit geval bedragen de kosten 100 € per dossier. Dit bedrag kan eventueel verhoogd worden indien er vliegtuigplaatsen geblokkeerd worden bij een boeking minder dan 4 weken voor afreis. Zodra de boeking bevestigd wordt, valt deze onder de normale wijzigings- en annuleringsvoorwaarden.

### Art 3 Totstandkoming van het contract en de prijs

3.1 Volgens de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen en reisdienstovereenkomsten verbindt de reisorganisator zich ertoe de geïnteresseerde reiziger een standaardformulier met precontractuele informatie te bezorgen via de doorverkoper (of rechtstreeks

indien de reis niet via een doorverkoper maar rechtstreeks wordt besproken met de reisorganisator).

3.2 De reisorganisator verbindt er zich bovendien toe om samen met het reisvoorstel (de reis-offerte) aan de reiziger de noodzakelijke informatie te bezorgen met betrekking tot de geplande reisbestemming.

3.3 In het kader van de reizen 'op maat' komt het contract tot stand op het moment van opdracht tot reservatie (telefoon, email, fax, brief). Indien één of meerdere diensten vermeld in de opdracht tot reservatie niet meer beschikbaar mochten zijn, zullen de beste mogelijke alternatieven en de mogelijke prijswijziging voorgesteld worden, ter aanvaarding door de reiziger. De reeds bevestigde diensten kunnen dan geen voorwerp van niet-aanvaarding meer uitmaken tenzij de niet beschikbare diensten voorafgaandelijk en op de schriftelijke opdracht als zijnde een 'essentiële dienst tot vorming van het totale contract' vermeld werden. Zo niet worden de voorwaarden voor wijziging en of annulering door de reiziger toegepast.

3.4 De reisorganisator behoudt zich steeds het recht voor om prijzen te wijzigen. Zo kunnen bijvoorbeeld onderstaande voorbeelden leiden tot een prijsaanpassing:

- Kosten voortvloeiend uit vertragingen in het transport ten gevolge van weersomstandigheden, defecten, stakingen, wijzigingen van dienstregeling, of transportmiddel.

- in het geval van prijsstijgingen opgelegd door de regeringen en overheidsinstanties zoals toegangsgelden, BTW en / of andere taksen, ... na datum van de reisdienstovereenkomst.

- wanneer de reisorganisator een duidelijk aantoonbare fout heeft gemaakt in de prijsberekening behoudt deze zich het recht voor om de prijs alsnog te kunnen wijzigen en corrigeren na datum van de reisdienstovereenkomst. De reisbevestiging vermeldt duidelijk wat inbegrepen en wat niet inbegrepen is in de prijs.

### Art 4 Informatie door de reiziger

4.1 De reiziger heeft de plicht zich grondig te informeren over de bestemming waar zij of hij naartoe gaat.

4.2 De reiziger heeft de plicht maximale informatie en bijzondere wensen (gezondheid, allergieën, eetgewoontes, noodzakelijke informatie voor het aanvragen van een eventueel visum, exacte geboortedata van de kinderen op het ogenblik van de reis, correct gespelde officiële namen, ...) mee te delen op het ogenblik van de bespreking van de reis en op het ogenblik van de reservatie. Indien de reiziger een essentiële voorwaarde heeft om de reis uit te voeren dient hij dit verplicht mee te delen.

Hieronder wordt verstaan:

- Informatie over de reisdocumenten, geldige identiteitsdocumenten van de reiziger, minderjarige reizigers
- Informatie over de gezondheidstoestand van de reiziger
- Reizigers van niet-Belgische nationaliteit worden verplicht spontaan hun nationaliteit mee te delen.
- Huwelijksreizigers dienen hun officieel attest mee te nemen

### Art 5 Dienstregelingen en ophaaldiensten

5.1 Indien de reiziger vluchten via Keolis travel heeft geboekt:

De vermelde dienstregelingen zijn indicatief. De reiziger dient in alle omstandigheden er rekening mee te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis gewijzigd kunnen worden. Bij vertraging of overboeking of annulering van een vlucht gelden de bepalingen van de Europese Verordening over vergoedingsstelsels opgelegd aan de luchtvaartmaatschappijen, die de conventie van Montreal hebben goedgekeurd en indien het vervoer gebeurt tussen landen die het verdrag van Montreal hebben onderschreven. Voor het andere vervoer blijven de limieten van aansprakelijkheid van de Conventie van Warschau en het aanvullende protocol van Den Haag gelden.

5.2 Ook kan een bustransfer naar een Europese luchthaven, vanwaar de vlucht vertrekt en/of aankomt, worden ingelegd en dit zonder dat enige financiële schadevergoeding kan worden geëist. In een dergelijk geval verbindt de reisorganisator zich ertoe om de eventuele nadelige gevolgen voor de reiziger zoveel mogelijk te beperken.

5.4 Indien de reiziger een autocarreis via Keolis travel

heeft geboekt:

Ophaaldiensten kunnen door omstandigheden, file of vertraging van een andere autocar, tijdrovend zijn. De reiziger moet zich, met zijn bagage, aan de opstapplaats aanbieden op het uur en de plaats aangeduid op het reisdocument. De reiziger wordt aansprakelijk gesteld voor alle eventuele schade en kosten die voortvloeien uit het niet naleven van deze regel. De reisorganisator kan in geen enkel geval aansprakelijk gesteld worden indien, wegens omstandigheden buiten zijn wil om, het uur en de plaats van het opstappen, zoals vermeld op het reisdocument, niet kan gerespecteerd worden.

### Art 6 Bagage

6.1 Per persoon is een reiskoffer toegelaten met een maximum gewicht van 20kg per persoon. Onder geen enkele voorwaarde of voorwendsel kan Keolis Travel verantwoordelijk gesteld worden bij beschadiging aan of verlies of diefstal van persoonlijke bezittingen en de bagage van de reiziger.

### Art 7 Betaling van de reissom

7.1 Het voorschot bedoeld in art.6 van de Algemene voorwaarden is afhankelijk van het tijdstip en de aard van de boeking. Een (eventuele)prijsaanpassing van de reissom kan geen aanleiding geven tot herziening van het betaalde voorschot. In geval van boeking tot 30 dagen voor afreis : 30 % van de reissom bij ontvangst van de bevestiging.

7.2 De reiziger betaalt het saldo van de reis 30 dagen voor vertrek op voorwaarde dat schriftelijke bevestiging van de reis is overgemaakt.

7.3 Bij boeking minder dan 30 dagen voor vertrek wordt meteen het volledige bedrag van de reis betaald.

7.4 Sommige categorieën van vliegtuigtickets vereisen onmiddellijke en volledige betaling om van de reis- en prijsvoorwaarden te kunnen genieten. Deze sommen zijn direct voor 100% te betalen. Pas na registratie of bewijs van betaling op de bankrekening zullen de tickets uitgeschreven worden. Bij laattijdige betaling kunnen de voorwaarden en prijzen gewijzigd worden volgens de nieuwe voorwaarden van de luchtvaartmaatschappijen. Dit kan niet als reden ingeroepen worden om de bijhorende reservaties voor andere diensten als nietig te beschouwen.

### 7.5 Laattijdige of niet-betaling

Bij niet-of onvolledige betaling van een rekening op de vervalddag zijn van rechtswege en zonder noodzaak tot voorafgaande ingebrekestelling verschuldigd:

Conventionele interesten van 12% per jaar op het onbetaalde bedrag, te rekenen vanaf de vervalddag. Een forfaitaire schadevergoeding ten bedrage van 10 % van het onbetaalde bedrag, met een minimum van € 25.

### Art 8 Annulering van de pakketreisovereenkomst door de reiziger

8.1 Elke reiziger heeft het recht om zijn reeds bevestigde reisovereenkomst op te zeggen mits betaling van een opzegvergoeding.

8.2 De annuleringskosten zijn variabel volgens het tijdstip van annulering. De juiste datum van de annulering wordt uitsluitend bepaald door de datum, waarop de reisorganisator de schriftelijke melding van annulering heeft ontvangen. Een annulering door de reiziger wordt alleen in behandeling genomen op werkdagen tijdens de kantooruren (maandag tot vrijdag van 9.00 tot 17.30 uur). Annuleringen buiten deze tijdsperiode worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

8.3 Annuleringskosten worden berekend op de reissom exclusief de administratiekosten, de premie voor de annulerings- en reis en bijstandsverzekering en de vliegtickets.

Naast de prijs van het volledige vliegticket worden minimaal de volgende kosten aangerekend bij annulering door de reiziger:

- Tot 56 dagen voor vertrek: 10 % per persoon
- Van 55 tot 31 dagen voor vertrek: 25 % van de resterende reissom.
- Van 30 tot 15 dagen voor vertrek: 75% van de resterende reissom.
- Van 15 dagen voor vertrek tot vertrek: 100% van de resterende reissom.

NOTA: In elk geval en onafgezien van het tijdstip van annulering worden alle aan derden verschuldigde sommen bij de hiervoor genoemde bedragen gevoegd. De bedragen voor toegangsgelden van shows, musicals, theaters, ed blijven aldus integraal verschuldigd.

8.4 In sommige gevallen kunnen de annuleringsvoorwaarden en -kosten van lokale leveranciers afwijken van bovenstaande annuleringskosten en -voorwaarden. In dat aantoonbare geval gelden de afwijkende annuleringskosten en -voorwaarden en zijn de hierboven vermelde annuleringskosten en -voorwaarden niet van toepassing.

**Art 9 Wijziging van de pakketreisovereenkomst door de reiziger**

9.1 Elke reiziger heeft het recht om wijzigingen aan te vragen aan zijn reeds bevestigde reis.

9.2 Bij wijzigingen van data (heen en/of retour), wijziging van verblijf, wijziging van naam gelden de voorwaarden van art 8: Annulering door de reiziger.

9.3 Bij reizen waarvoor Keolis Travel optreedt als doorverkoper gelden de wijziging- en annulatiekosten, zoals vermeld in de publicaties van de betrokken reisorganisator(en).

9.4 Bij reizen waarvan Keolis Travel zowel doorverkoper als reisorganisator is, gelden – indien de reis uit een Keolis travel publicatie wordt gereserveerd – de voorwaarden uit deze publicatie.

9.5 Andere kleine wijzigingen (taal documenten, kamertype, maaltijden, ...) worden aanvaard. Hiervoor worden, naast de normale prijsaanpassing van het reisarrangement, de volgende administratieve kosten aangerekend:

- Tot 45 dagen voor vertrekdatum: 15€ per persoon
- Van 44 dagen tot 30 dagen voor vertrekdatum: 30€ per persoon
- Van 29 dagen tot 20 dagen voor vertrekdatum: 50€ per persoon
- Van 19 dagen tot 8 dagen voor vertrekdatum: 100€ per persoon
- Van 7 dagen tot vertrekdatum: zie annuleringsvoorwaarden

**Art 10 Overdraagbaarheid van de reservatie**

10.1 Volgens de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen en reisdienstovereenkomsten heeft elke reiziger het recht om zijn reis over te dragen aan een andere persoon. Hierbij aanvaardt de reiziger de volgende voorwaarden:

- Alle aanwijsbare kosten die alle leveranciers betrokken bij de totstandkoming van de reis hiervoor aanrekenen worden integraal doorgerekend aan de reiziger.
- De reiziger die zijn reis wenst over te dragen aan een andere persoon wordt via deze bijzondere reisvoorwaarden ingelicht dat de mogelijkheid bestaat dat bepaalde diensten niet meer kunnen geleverd worden niettegenstaande de door de reisorganisator geleverde inspanningen. Zo geven wij als mogelijk voorbeeld mee dat de meeste luchtvaartmaatschappijen niet toelaten dat een vliegticket op een andere naam wordt gezet wat in geval van volle vluchten kan leiden tot de onmogelijkheid om de gemaakte reservatie de facto aan een andere persoon over te dragen.
- De reisorganisator zal een administratieve kost aanrekenen ten belope van de aanwijsbare kosten en de tijd die hij heeft besteed aan de dossierwijziging ten gevolge van de overdracht. De reisorganisator zal deze administratieve kosten ook aanrekenen in het geval de overdracht niet kan doorgaan o.w.v. redenen hierboven aangegeven als voorbeeld, dit ter compensatie van de aanwijsbare kosten en de tijd die hij heeft besteed aan de dossierwijziging ten gevolge van de aangevraagde overdracht.

**Art 11 Annulering door de reisorganisator**

Keolis travel behoudt zich het recht voor om groepsreizen, waarbij het minimum aantal deelnemers niet is bereikt, ten laatste 25 dagen voor vertrek te annuleren. Het vereiste minimum aantal deelnemers varieert van reis tot reis maar wordt steeds duidelijk vermeld op de offerte of de bestelbon.

**Art 12 Wijziging door de reisorganisator**

12.1 Keolis travel behoudt zich het recht voor om bepalingen aan de pakketreisovereenkomst te wijzigen. De reisorganisator zal de klant hiervan op de hoogte brengen, dit via een duurzame gegevensdrager (bijv email)

12.2 De lokale omstandigheden kunnen met zich meebrengen dat tijdens de reis passende en kosteloze alternatieven in het reisprogramma moeten worden aangebracht.

12.3 Wanneer er zich tijdens de reis een programmawijziging opdringt door factoren onafhankelijk van de wil van de reisorganisator, zal de reisorganisator via de reisleader de uiteindelijke beslissing kunnen nemen om een passend alternatief aan te bieden.

12.4 Bedoelde aanpassingen in het reisprogramma kunnen in uitzonderlijke gevallen tot gevolg hebben dat routes, excursies, accommodatie en plaatselijk vervoer afwijken van hetgeen in de publicatie is aangegeven. De reisorganisator zal de reiziger passende alternatieven aanbieden die zoveel mogelijk het karakter van de reis in stand laten.

**Art 13 Aansprakelijkheid van de reisorganisator**

13.1 De aansprakelijkheid wordt geregeld door de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten. De aansprakelijkheid van de reisorganisator is niet betrokken in geval van overmacht, een gebeurtenis die hij zelfs met inachtneming van de grootste zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen of situaties zoals opgesomd in artikel 50 van de Wet van 21 november 2017.

13.2 De in dit document opgenomen informatie werd opgemaakt volgens gegevens die ons bekend waren tot zes maanden voor de publicatie ervan. Indien zich wijzigingen voordoen in exploitatie, faciliteiten en diensten van de aangeboden producten zullen deze onmiddellijk na kennisname door de organisatie worden meegedeeld.

13.3 De prestaties van de organisator nemen een aanvang en eindigen op de opstapplaats. Voorbehoud voor excursies die ter plaatse worden geboekt.

13.4 De aansprakelijkheid van de organisator is beperkt tot 3 maal de reissom behalve voor persoonlijk letsel. 13.5 De reisorganisator kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade en of verwondingen veroorzaakt door een tekortkoming van de reiziger, verlies, diefstal of beschadiging van bagage, inbreuk door de reiziger op de plaatselijke wetten en zeden.

**Art 14 Klachtregeling**

14.1 Tijdens de reis: de reiziger dient elke tekortkoming tijdens de reis onmiddellijk en zonder onnodige vertraging te melden aan de lokale vertegenwoordiger of aan de reisorganisator (in tweede instantie) via de noodnummers die werden meegedeeld op de reisdocumenten, dit om de reisorganisator de mogelijkheid te geven om een oplossing uit te werken voor de tekortkoming. Deze telefonische melding van de tekortkoming dient per mail bevestigd te worden. Bij melding van de tekortkoming tijdens de reis per mail aan de doorverkoper is de reiziger ook verplicht om de reisorganisator een kopie van de mail te sturen.

Melding van de tekortkoming per mail alleen is niet voldoende en dient minstens ook telefonisch te gebeuren: op die manier wordt maximaal de mogelijkheid geboden aan de reisorganisator om snel een oplossing voor de tekortkoming uit te werken.

Een laattijdige melding van de tekortkoming zal de begroting van de eventuele vergoeding beperken.

14.2 Na de reis: indien de reiziger oordeelt dat de tijdens de reis gemelde tekortkoming onvoldoende werd opgelost door de reisorganisator kan de reiziger bij terugkeer een mail of een aangetekend schrijven sturen naar de doorverkoper en naar de reisorganisator. De reisorganisatie dient deze mail of dit schrijven ten laatste 2 weken na de terugkeerdatum in België te ontvangen. Een telefonische melding van een tekortkoming na terugkeer beschouwt de reisorganisator niet als ontvankelijk.

14.3 Meldingen van tekortkomingen en eventuele vraag tot compensatie bij terugkeer worden door de reisorganisator als onontvankelijk verklaard indien deze niet werden gemeld tijdens de reis volgens de hierboven vermelde procedures. In geval van betwisting kan de klant zich steeds tot de Geschillencommissie Reizen wenden.

14.4 Bij eventuele geschillen is enkel de rechtbank van Brugge bevoegd.

**Art 15 Reisdocumenten, reisduur en programma**

15.1 Het saldfactuur zal samen met de beschrijving van de eventuele wijzigingen aan het programma, uiterlijk 30 dagen voor het vertrek ter beschikking zijn bij de doorverkoper of worden toegestuurd aan de reiziger. De reisdocumenten bevatten de praktische informatie betreffende de reis en de nodige vouchers voor de te leveren diensten. Deze documenten zijn uiterlijk 10 dagen voor het vertrek ter beschikking bij de doorverkoper op voorwaarde dat de betaling van het saldfactuur aan Keolis travel is voldaan.

15.2 Deelnemers dienen zich tijdig aan te bieden op de vertrekplaats of luchthaven. Eventuele kosten omwille van het niet (tijdig) aansluiten bij de reis zijn voor rekening van

de reiziger. Niet genoten diensten, ten gevolge van de laattijdigheid zijn niet terugbetaalbaar.

15.3 De reiziger die tijdens de reis op eigen initiatief van de geprogrammeerde reisroute afwijkt of zich aan begeleiding onttrekt en daardoor niet op de afgesproken tijdstippen aanwezig is, draagt de aansprakelijkheid voor alle extra kosten die dit met zich meebrengt, en heeft geen recht op terugbetaling voor de niet genoten diensten.

15.4 Onder reisduur wordt verstaan het aantal kalenderdagen. De dag van heen-en terugreis zijn in de vermelde reisduur inbegrepen en worden steeds beschouwd als reisdagen.

15.5 Bij de toelichting van de hotels, resorts en lodges wordt de kwalificatie vermeld die geldt in het betreffende land. De inhoud van de kwalificaties kunnen nogal sterk uiteenlopen naargelang het land of het continent.

**Art 16 Privacybepalingen**

a/ Keolis travel houdt zich aan de wettelijke verplichtingen op de wet op de privacy (GDPR)

b/ De organisator is verplicht om de PNR-gegevens over te maken aan de P.I.E.

**Art 17 Garantiefonds Reizen**

Keolis Travel is verzekerd tegen het financieel onvermogen via het Garantiefonds Reizen.

**Art 18 Aanvaarding**

Door inschrijving op een van de reizen verklaart de reiziger zich akkoord met de voormelde algemene en bijzondere voorwaarden en bevestigt hij ook deze ontvangen te hebben voorafgaandelijk aan het opstellen van de reisovereenkomst.