

ALGEMENE VOORWAARDEN

Algemene voorwaarden geschillencommissie

Artikel 1: toepassinggebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de contracten tot reorganisatie en reisbemiddeling zoals verstaan onder de wet van 16 februari 1994 (B.S. van 1 april 1994) tot regeling van het contract tot reorganisatie en reisbemiddeling (reicontractenwet).

Artikel 2: promotie en aanbod

- De gegevens in de reisbrochure binden de reisorganisator die de brochure heeft uitgegeven, tenzij:
 - wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en voor het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht;
 - er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract.
- De reisorganisator kan genootdzaak zijn een bepaald aanbod tijdelijk of blijvend te schrappen.
- Het aanbod in de brochure geldt steeds tot uitputting.

Artikel 3: informatie vanwege reisorganisator en/of reisbemiddelaar

- De reisorganisator en/of reisbemiddelaar zijn verplicht:
- Voor het sluiten van het contract tot reorganisatie of tot reisbemiddeling, aan de reizigers schriftelijk mede te delen:
 - de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op het gebied van gezondheidszorg die voor reis en verblijf noodzakelijk zijn, opdat de reizigers de nodige documenten zouden kunnen in orde brengen. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit doen er goed aan bij de bevoegde instanties te informeren welke formaliteiten zij moeten vervullen;
 - informatie over het aangaan en de inhoud van een annulatie- en/of bijstandverzekering;
 - Ten laatste zeven kalenderdagen voor de vertrekdatum, volgende inlichtingen aan de reizigers schriftelijk te verstrekken:
 - dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen alsook, indien mogelijk, de door de reiziger in te nemen plaats;
 - naam, adres en telefoon- en faxnummer van hetzij de plaatselijke vertegenwoordiging van de reisorganisator en/of reisbemiddelaar, hetzij de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen, hetzij rechtstreeks de reisbemiddelaar of de reisorganisator;
 - voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie waardoor rechtstreeks contact mogelijk is met het kind of met de persoon die ter plaatse voor diens verblijf verantwoordelijk is.De in het vorige lid vermelde termijn van zeven kalenderdagen is niet van toepassing in geval van laattijdig gesloten contract.

Artikel 4: informatie vanwege de reiziger

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

Artikel 5: totstandkomen van het contract

- Bij het boeken van de reis zijn de reisbemiddelaar of reisorganisator ertoe gehouden een bestelbon aan de reiziger te overhandigen conform de wet.
- Het contract tot reorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger, al dan niet door tussenkomst van de voor hem optredende reisbemiddelaar, van de reisorganisator de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvangt.
- Wijkt de inhoud van de bestelbon af van die van de reisbevestiging of gebeurt de bevestiging niet binnen uiterlijk 21 dagen na de ondertekening van de bestelbon, dan mag de reiziger ervan uitgaan dat de reis niet werd geboekt en heeft de reiziger recht op de onmiddellijke terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen.

Artikel 6: prijs van de reis

- De in het contract overeengekomen prijs is vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, onder voorbehoud van een kennelijke materiële vergissing.
- De in het contract overeengekomen prijs kan tot en met 21 kalenderdagen, die aan de datum van het vertrek voorafgaan, naar boven of naar onder worden herzien, voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in:
 - de op de reis toegepaste wisselkoersen en/of
 - de vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of
 - de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen. Zo de verhoging 10 % van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger het contract zonder vergoeding verbreken. In dit geval heeft de reiziger recht op onmiddellijke terugbetaling van al de bedragen die hij aan de reisorganisator heeft betaald.De prijsherziening wordt evenredig toegepast op het onderdeel van de reis, dat aan herziening onderhevig is.
- De prijzen zijn berekend op basis van de tarieven en wisselkoersen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland die op besteldatum gelden; daarnaast op de tarieven voor het vervoer die op besteldatum bekend waren, en in het bijzonder op de brandstofprijzen voor het vervoer per chartervlucht, gekend over het gemiddelde van de maand van vertrek.

Artikel 7: betaling van de reissom

- Behalve in het geval van verhuring of indien uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger, bij de ondertekening van de bestelbon 25 % van de totale reissom als voorschot, met een minimum van 100 euro. Uitzondering: vliegticketts dienen per kerende betaald te worden.
- Behalve indien op de bestelbon anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo uiterlijk één maand voor de vertrekdatum, en op voorwaarde dat hem vooraf of terzelfdertijd de schriftelijke reisbevestiging en/of reisdocumenten bezorgd worden.
- Boekt de reiziger minder dan één maand voor vertrekdatum, dan moet hij de totale reissom onmiddellijk betalen.
- Bij niet-betaling binnen deze termijn, wordt zonder ingebrekestelling een verwijfrente van 12 % aangerekend op het verschuldigde bedrag met een minimum van 100 euro.
- Ieder verschuldigd bedrag dewelke op de vastgelegde vervaldag niet betaald is, zal van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd worden met 15 % ten titel van conventioneel schadebeding en dit met een minimum van 150 euro.

Artikel 8: overdraagbaarheid van de boeking

- De reiziger kan, voor de aanvang van de reis, zijn reis overdragen aan een derde, die wel moet voldoen aan alle voorwaarden van het contract tot reorganisatie. De overdrager dient tijdig voor het vertrek de reisorganisator en, in voorkomend geval, de reisbemiddelaar, van deze overdracht op de hoogte te brengen.
- De overdragende reiziger en de overnemer zijn hoofdelijk gehouden tot de betaling van de totaalprijs van de reis en de kosten van de overdracht.

Artikel 9: andere wijzigingen door de reiziger

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

Artikel 10: wijziging door de reisorganisator voor de afreis

- Indien, voor de aanvang van de reis, één van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd, dient de reisorganisator de

reiziger zo spoedig mogelijk, en in elk geval voor de afreis, daarvan op de hoogte te brengen en hem in te lichten over de mogelijkheid het contract te verbreken zonder kosten, tenzij hij de door de reisorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt.

- De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval voor de afreis, de reisbemiddelaar of reisorganisator van zijn beslissing in kennis te stellen.
- Zo de reiziger de wijziging aanvaardt, dient er een nieuw contract of een bijvoegsel bij het contract te worden opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden meegedeeld.
- Zo de reiziger de wijziging niet aanvaardt, mag hij de toepassing vragen van artikel 11.

Artikel 11: verbreking door de reisorganisator voor de afreis

- Indien de reisorganisator, voor de aanvang van de reis, het contract verbrekt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:
 - ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis van een gelijke of betere kwaliteit, zonder dat hij een supplement dient te betalen: zo de reis die ter vervanging wordt aangeboden van mindere kwaliteit is, moet de reisorganisator het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen;
 - ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.
- De reiziger kan eveneens, in voorkomend geval, aanspraak maken op een schadeloosstelling voor het niet-uitvoeren van het contract, tenzij:
 - de reisorganisator de reis annuleert omdat het minimum aantal reizigers, voorzien in het contract en nodig voor de uitvoering van de reis, niet werd bereikt en de reiziger, binnen de in het contract voorziene termijn en ten minste 15 kalenderdagen voor de vertrekdatum hiervan schriftelijk op de hoogte werd gebracht.
 - De annullering het gevolg is van overmacht, waaronder overboeken niet is inbegrepen. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorziebare omstandigheden die onafhankelijk van de wil van diegene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

Artikel 12: gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van de reis

- Indien tijdens de reis blijkt dat een belangrijk deel van de diensten waarop het contract betrekking heeft, niet zal kunnen worden uitgevoerd, neemt de reisorganisator alle nodige maatregelen om de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis.
- Zo er een verschil is tussen de voorgenomen en de daadwerkelijk verleende diensten, stelt hij de reiziger schadeloos ten belope van dit verschil.
- Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de reiziger deze alternatieven om deugdelijke redenen niet aanvaardt, moet de reisorganisator hem een gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek, en, in voorkomend geval, de reiziger schadeloos stellen.

Artikel 13: verbreking door de reiziger

De reiziger kan te allen tijde het contract geheel of gedeeltelijk verbreken. Indien de reiziger het contract verbreekt wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, vergoedt hij de schade die de reisorganisator en reisbemiddelaar lijden ten gevolge van de verbreking. De schadevergoeding kan forfaitair bepaald worden en ten hoogste eenmaal de prijs van de reis bedragen.

Artikel 14: aansprakelijkheid van de reisorganisator

- De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hemzelf dan wel door andere verstrekkers van diensten en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken.
- De reisorganisator is voor de daden en nalatigheden van zijn aangestelden en vertegenwoordigers, handelend in de uitoefening van hun functie, evenzeer aansprakelijk als voor zijn eigen daden en nalatigheden.
- Indien een internationaal verdrag van toepassing is op een in het reiscontract inbegrepen dienst, wordt, in voorkomend geval, de aansprakelijkheid van de reisorganisator overeenkomstig dat verdrag uitgesloten of beperkt.
- Voor zover de reisorganisator niet zelf de in het reiscontract voorziene diensten verleent, wordt zijn aansprakelijkheid voor stofelijke schade en de vergoeding van de derving van het reisgeen samen beperkt tot tweemaal de reissom.
- Voor de overige zijn de artikels 18 en 19 van de in artikel 1 genoemde wet van toepassing.

Artikel 15: aansprakelijkheid van de reiziger

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de reisorganisator en/of reisbemiddelaar, hun personeel of hun vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, alsook wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen. De fout wordt volgens het normale gedrag van een reiziger beoordeeld.

Artikel 16: klachtenregeling

- Voor de afreis: klachten voor het reiscontract wordt uitgevoerd, moet de reiziger zo snel mogelijk per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij de reisbemiddelaar of reisorganisator.
- Tijdens de reis: klachten tijdens de uitvoering van het contract moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bijwskrachtige manier, melden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet hij zich - in deze volgorde - wenden tot een vertegenwoordiger van de reisorganisator, of een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar of rechtstreeks tot de reisbemiddelaar, of tenslotte rechtstreeks tot de reisorganisator.
- Na de reis: werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij uiterlijk één maand na het einde van de reisovereenkomst bij de reisbemiddelaar of anders bij de reisorganisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen.

Artikel 17: geschillencommissie Reizen

- Er ontstaat een geschil wanneer een klacht niet in der minne kan worden opgelost, of niet is opgelost binnen 4 maanden vanaf het einde van het reiscontract, of vanaf de geplande vertrekdatum, indien het reiscontract nooit werd uitgevoerd.
- Elk geschil gerezen na het sluiten van een reiscontract, zoals bedoeld in artikel 1 van de huidige algemene voorwaarden, over dit contract en waarbij de reiziger betrokken is, wordt uitsluitend behandeld door de Geschillencommissie Reizen, dit met uitzondering van geschillen over lichamelijke letsel.
- De behandeling en de uitspraak gebeuren overeenkomstig het geschillenreglement en de bepalingen van het gerechtelijke wetboek (Art. 1676 tot en met 1723).

De uitspraak is bindend voor de partijen, zonder mogelijkheid van beroep. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd zoals bepaald in het geschillenreglement.
- Het gebruik van deze algemene voorwaarden houdt de aanvaarding in van alle reglementen en beslissingen, bepaald door de geschillencommissie Reizen vzw, inzonderheid het geschillenreglement.
- Het adres van de Geschillencommissie Reizen vzw is E. Jacquainlaan 54, 1000 Brussel.

BIJZONDERE VOORWAARDEN lic 5503

Artikel 1: prijzen

- De prijs is aangeduid per persoon, kamer appartement, ticket
- De prijzen bevatten indien Omnitravel optreedt als:
 - bedimedealar: zie betreffende brochure
 - organisator: zie specificaties op bestelbon.Niet-inbegrepen zijn: kosten voor reispas, visum, inentingen, verzekeringen; alle persoonlijke uitgaven; na prijsopmaak verhoogde taken op de voorgestelde diensten; foien en uitstappen die niet uitdrukkelijk als inbegrepen aangeduid staan.
- De reisorganisator is niet aansprakelijk voor kosten voortvloeiend uit vertragingen in het transport ten gevolge van weersomstandigheden, gevallen van overmacht, terrorisme, defecten, stakingen, oorlog, wijzigingen van dienstregeling, of transportmiddel.
- Prijzen die telefonisch door onze reserveringsdiensten worden doorgegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.
- Aan dossiers op aanvraag, behalve indien ze in een vaste boeking resulteren, zijn altijd 30 euro dossierkosten verbonden.
- Voor dossiers die afwijken van het standaardprogramma wordt een toeslag gerekend van 12 euro per dossier.

Artikel 2: formaliteiten

- De reiziger dient kennis te nemen van de informatie inzake de te vervullen formaliteiten die hem in de brochure of door de reisbemiddelaar worden meegedeeld. Zie algemene voorw. art 3a.
- Kinderen dienen over een identiteitskaart met foto te beschikken. Kinderen die niet door hun ouders verzegeld worden, dienen een door de gemeente gelegaliseerd attest voor te leggen, waarop de ouders hun toestemming verlenen om alleen te reizen en waarbij de datum van aankomst en van vertrek uit het betrokken land vermeld is, evenals het adres waar ze hun vakantie doorbrengen en hun adres in België.
- Indien huisdieren op reis worden meegenomen, dient men rekening te houden met de specifieke richtlijnen die de reisorganisator verstrekt. Zij moeten in elk geval in regel zijn met de vaccinatievoorschriften. De reisorganisator aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid bij eventuele schade noch voor moeilijkheden die voortspruiten uit het meenemen van huisdieren.

Artikel 3: betalingsvoorwaarden

Na uw schriftelijke bevestiging sturen wij u een uitgebreid contract . Wij vragen een voorschot ter bevestiging van uw reis. Het bedrag en de betalingstermijn zijn afhankelijk van de gekozen reisformule. Indien de boeking minder dan 5 weken voor vertrek geschiedt, dient het saldo betaald te worden bij boeking. Vliegticketts en/of andere onderdelen van de reis die dienen te gebeuren om prijs en reservatie te garanderen, worden meteen door u bij boeking betaald. Het saldo wordt betaald uiterlijk 45 dagen voor de afreis.

Artikel 4: bagage

Bij verlies of beschadiging van bagage moet de reiziger bij de afdeling verloren bagage van de luchtvaart een 'property irregularity' report invullen. Zonder dit document is het onmogelijk om een vergoeding te bekomen. Bij transport per autocar dient een attest aan de begeleider/chauffeur gevraagd te worden.

Artikel 5: dienstregeling

De vermelde dienstregelingen op voorstellen, offerates, tickets, programma's en contracten zijn indicatief. De reiziger dient er in alle omstandigheden rekening mee te houden dat deze wellicht voor als tijdens de reis kunnen wijzigen.

Artikel 6: annulering en wijzigingen door de reiziger

- Bij annulering dienen de hierna vermelde vergoedingen in ieder geval betaald te worden door de reiziger, zelfs indien de annulering te wijten is aan toeval of overmacht.
- De annuleringskosten zijn variabel volgens het tijdstip van annulering. De juiste datum van de annulering wordt uitsluitend bepaald door de datum van schriftelijke ontvangst door de reisorganisator. Alle bedragen zijn aangeduid per persoon.

Als Omnitravel optreedt:

 - als reisbemiddelaar: gelden de annulatievoorwaarden van de reisorganisator.
 - als reisorganisator: Tot 60 dagen voor vertrek: 15 % van de reissom met een minimum van 40 euro pp; 59 tot 30 dagen voor vertrek: 25 % van de reissom met een minimum van 100 euro pp; 29 tot 20 dagen voor vertrek: 50 % van de reissom met een minimum van 175 euro pp; 19 tot 11 dagen voor vertrek: 75 % van de reissom met een minimum van 250 euro pp; Minder dan 10 dagen voor vertrek: 100 % van de reissom. Deze kosten dienen steeds vermeerdert te worden met de verzekeringspremie alsook niet te recupereren kost van het vliegticket, landarrangement of andere diensten.
- Wijzigingen aan een geboekte reis worden aanvaard mits betaling van onderstaande kosten, naast de normale prijsaanpassing. Bijv. tot 30 dagen voor vertrek: 12,50 euro per persoon; minder dan 30 dagen voor vertrek: 25 euro per persoon.

Artikel 7: aansprakelijkheid

- Omnitravel is niet aansprakelijk voor onvoorziene gebeurtenissen, zoals nieuwe reglementeringen of veranderingen, extra lokale taken, ongevallen, epidemieën, terrorisme, oorlog, extra vervoers- verblijf- en andere kosten voor rekening van de reiziger zijn enz.. voorbeelden waarvan de opsmoring niet beperkend is, zodat ook extra vervoers- of verblijfskosten hiervan het gevolg voor rekening van de reiziger zijn.
- Onze reisproducten, voorstellen, offerates en contracten werden opgemaakt volgens gegevens die ons bekend zijn tot zes maanden voor de verschijning ervan. Indien zich wijzigingen voordoen in exploitatie, faciliteiten, taken en diensten van de aangeboden producten zullen deze onmiddellijk na kennisname door de reisorganisator aan de in offerte of contract betrokken bemiddelaar of klant worden meegedeeld.
- De prestaties van de reisorganisator starten bij het verstrekken van de eerste gecontracteerde dienst en eindigen na afloop van de laatste gecontracteerde dienst.

Artikel 8: namenlijsten en reisprogramma's

Namenlijsten dienen uiterlijk 6 maanden voor vertrek worden bevestigd. Reisprogramma's vragen wij 4 à 5 maanden voor vertrek.

Artikel 9: minimumaantal voor een groepsreis

Om van de groepsreizen te kunnen genieten dient u een groep van minimum 20 personen aan te brengen.

Artikel 10: verzenden reisdossier

Het reisdossier wordt verstuurd na ontvangst van het volledige saldo van de reis.

Artikel 11: klachtenregeling

- Zie algemene voorwaarden art. 16
- De tegenwaarde van niet verkregen diensten wordt alleen terugbetaald mits het indienen van een geschreven attest uitgaande van de betrokken dienstverstrekkers en waarin duidelijk vermeld wordt welke diensten de reiziger niet ontvingen heeft.
- Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie opgelost kunnen worden, is alleen de rechtbank van Gent bevoegd.

Artikel 12: garantiestellingverzekering

Conform art. 36 van de wet tot regeling van het contract tot reorganisatie en reisbemiddeling van 01.04.1994 en het betreffende uitvoeringsbesluit van 25.04.1997 is Omnitravel door de Europese goederen en Reisbagage Verzekeringssmaatschappij n.v., Tweekerkenstraat 14 te 1000 Brussel verzekerd om in geval van financieel onvermogen, zijn verplichtingen jegens de reiziger verder na te komen. Deze garantiestelling wordt begeleid door Vlaamse Solidariteit Reiselgen, een afdeling van de Vereniging van Vlaamse Reisbureaus vzw.

Artikel 13: wettelijke borgtocht

Benevens de waarborgen voorzien in de hiernavolgende voorwaarden zijn de verbintenissen van de reisbemiddelaar en van de reisorganisator gedeekt door een wettelijke borgtocht van 25.000 euro (besluit van de Vlaamse Regering van 2 april 1996), die slechts kan aangewend worden na aanmaning per aangetekend schrijven waarvan afschrift, eveneens aangetekend, aan Toerisme Vlaanderen, Boudevrijlaan 30, 1000 Brussel, en dit binnen de 12 maanden na de uitvoering der werkzaamheden die de schuld hebben doen ontstaan.

