

Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreis-overeenkomsten

Artikel 1: Toepassingsgebied

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

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

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

1° de voornaamste kenmerken van de reisdiensten:

- a) de reisbestemming(en), de route en de verblijfsperiodes, met de data en het aantal nachten;
- b) de vervoermiddelen, hun kenmerken en categorieën, de plaatsen en data en tijdstippen van vertrek en terugkeer, de duur en plaats van tussenstops en de aansluitingen; indien het exacte tijdstip nog niet vaststaat, wordt dit bij benadering meegegeed
- c) de ligging, de voornaamste kenmerken en de categorie van de accommodatie volgens de regels van het land bestemming;
- d) de verstrekte maaltijden;
- e) de bezoeken, de excursies of de andere diensten die zijn begrepen in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs;
- f) ingeval het niet duidelijk is, uitsluitel of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep;
- g) de taal waarin andere toeristische diensten desgevallend worden verricht;
- h) of de reis in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit;

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

3° de betalingsmodaliteiten;

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

5° algemene informatie over de vereisten in het land van bestemming inzake 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 prijsherziening wordt berekend.

Prijsverhogingen zijn alleen toegestaan als rechtstreeks gevolg van veranderingen in:

1° de prijs van passagiersvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen, of

2° de hoogte van belastingen of vergoedingen over de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de pakketreis betrokken derden, met inbegrip van toeristenbelastingen en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden, of

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

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

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

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

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

Artikel 6: Betaling van de reissom

6.1 Behalve anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij het afsluiten van de pakketreisovereenkomst als voorschot een gedeelte van de totale reissom zoals in de bijzondere voorwaarden bepaald.

6.2 Behalve indien in de pakketreisovereenkomst anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk 1 maand voor de vertrekdatum.

6.3 Indien de reiziger, nadat hij vooraf in gebreke werd gesteld, nalaat het voorschot of de reissom te betalen die van hem wordt geëist, zal de organisator en/of doorverkoper het recht hebben de overeenkomst met de reiziger van rechtswege te beëindigen, met de kosten ten laste van de reiziger.

Artikel 7: Overdraagbaarheid van de pakketreisovereenkomst

7.1 De reiziger kan de pakketreisovereenkomst overdragen aan een persoon die voldoet aan alle voorwaarden die voor die overeenkomst gelden op voorwaarde dat hij:

1° de organisator en eventueel de doorverkoper zo snel mogelijk en uiterlijk 7 dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf, op de hoogte stelt, en

2° de eventuele bijkomende kosten draagt die voortvloeien uit de overdracht.

7.2 Degene die de pakketreis overdraagt en degene die de overeenkomst overneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen die voortvloeien uit de overdracht. De organisator stelt degene die de overeenkomst overdraagt in kennis van de kosten van de overdracht.

Artikel 8: Andere wijzigingen door de reiziger

Vraagt de reiziger om een andere wijziging, dan mag de organisator en/of de doorverkoper die daarop kan ingaan alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

Artikel 9: Wijziging door de organisator voor de afreis

9.1 De organisator kan de bepalingen van de pakketreisovereenkomst, met uitzondering van prijswijzigingen vóór het begin van de pakketreis niet eenzijdig veranderen, tenzij:

1° de organisator zich dit recht in de overeenkomst heeft voorbehouden, en

2° het om een onbeduidende verandering gaat, en

3° de organisator de reiziger daarvan via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf in kennis stelt.

9.2 Indien, voor het begin van de reis, de organisator zich genoodzaakt ziet een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten ingrijpend te wijzigen of niet aan de bevestigde bijzondere wensen van de reiziger tegemoet kan komen, of voorstelt de prijs van de pakketreis met meer dan 8 % te verhogen, dient de organisator de reiziger hiervan in te lichten en hem op de hoogte te brengen:

1° van de voorgestelde wijzigingen en het effect ervan op de prijs van de pakketreis;

2° van de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen zonder kosten, tenzij hij de voorgestelde wijzigingen aanvaardt;

3° van de termijn waarbinnen hij de organisator in kennis moet stellen van zijn besluit;

4° van het feit dat indien hij de voorgestelde wijziging binnen de opgegeven termijn niet uitdrukkelijk aanvaardt, de overeenkomst automatisch beëindigd wordt, en

5° in voorkomend geval, van de voorgestelde vervangende pakketreis en de prijs ervan.

9.3 Wanneer de wijzigingen van de pakketreisovereenkomst of de vervangende pakketreis tot gevolg hebben dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis verminderen, heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering.

9.4 Indien de pakketreisovereenkomst op grond van artikel 9.2 wordt opgezegd en de reiziger geen vervangende pakketreis aanvaardt, betaalt de organisator alle betaalde bedragen uiterlijk veertien dagen nadat de overeenkomst is opgezegd, aan de reiziger terug.

Artikel 10: Opzegging door de organisator voor afreis

10.1 De organisator kan de pakketreisovereenkomst opzeggen:

1° indien het aantal personen dat zich voor de pakketreis heeft ingeschreven, kleiner is dan het in de overeenkomst vermelde minimumaantal en de reiziger door de organisator van de opzegging van de overeenkomst in kennis wordt gesteld binnen de in de overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk:

a) twintig dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen;

b) zeven dagen voor het begin van de pakketreis bij reizen van twee a 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 voor 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 voor 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 aantoont 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 (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil). Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

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

Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen:

telefoon: 02 277 62 15 of 02 277 61 80 (9u tot 12 u) ; fax: 02 277 91 00

City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel

e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be

Bijzondere reisvoorwaarden Solmar NV voor groepsreizen

Onze bijzondere voorwaarden maken integraal deel uit van de overeenkomst en vullen de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen aan, alsook de bepalingen van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (de "Wet") en desgevallend de contractuele voorwaarden van de leveranciers van reisdiensten.

Toepassingsgebied voorwaarden

Naargelang de aard van de dienst(en) die werd(en) geboekt, zijn partijen gebonden door hetzij een pakketreisovereenkomst, hetzij een reisdienstovereenkomst. Deze bijzondere voorwaarden zijn specifiek voor groepsreizen, waaronder tevens schoolreizen vervat zitten.

Deel 1: Indien de groepsreis een pakketreisovereenkomst uitmaakt zijn de volgende bijzondere voorwaarden van toepassing:

Artikel 1: De offerte

Al onze brochures, promoties, webpagina's of offertes worden te goeder trouw opgesteld in functie van de op dat moment beschikbare informatie. Kaarten, foto's of illustraties zijn louter informatief en niet contractueel. De reiziger aanvaardt uitdrukkelijk dat de precontractuele informatie die hem wordt overgemaakt kan gewijzigd worden voor de afsluiting van de pakketreisovereenkomst en dat onze offertes, tenzij anders overeengekomen, steeds "in aanvraag" of "onder voorbehoud van bevestiging" zijn. Tenzij anders overeengekomen, zijn onze offertes 14 dagen geldig. Kennelijke materiële fouten in de precontractuele informatie binden ons niet en mogen we rechtzetten.

Artikel 2: Informatie

Solmar NV zal bij een aanvraag voor een groepsreis de klant naar best vermogen alle beschikbare informatie geven die op dat ogenblik gekend is. Door de specificiteit van groepsreizen, zal slechts bij het definitief worden van het aantal van de groep en de samenstelling van de groep, de exacte informatie over de hotels, kamers, ligging, bezoeken, ... gegeven kunnen worden. Aangezien Solmar NV enkel contact heeft met de hoofdboeker van de groep, zal de hoofdboeker/contactpersoon alle noodzakelijke informatie doorgeven aan de leden van de groep. In het kader van onze privacybepalingen is de hoofdboeker verantwoordelijk voor het verkrijgen van de noodzakelijke toestemmingen van de leden van de groep. Indien de samenstelling van de groep uit minderjarigen bestaat, zal de hoofdboeker tevens verantwoordelijk zijn om alle noodzakelijke toestemmingen van de ouders te bekomen om de boeking en de uitvoering van de overeenkomst tot een goed einde te brengen. Zie hiervoor onze privacyverklaring op onze website.

Artikel 3: Totstandkoming van de overeenkomst

Tenzij uitdrukkelijk anders is bedongen komt de overeenkomst tot stand wanneer wij onze offerte aan de reiziger bevestigen en, indien er een voorschot wordt betaald, na betaling van het voorschot.

Artikel 4: De prijs

a) Algemeen: De prijs omvat alle reisdiensten die in de offerte zijn opgesomd onder de rubriek "in de prijs inbegrepen", alsook alle belastingen en, indien van toepassing, alle bijkomende vergoedingen toeslagen en andere kosten. De reiziger zal al de kosten moeten betalen die in de offerte onder de rubriek "niet inbegrepen" zijn opgesomd en deze die wij redelijkerwijs niet konden berekenen op het ogenblik van de sluiting van de overeenkomst, zoals toeristentaksen, toegangstaksen, fee's enz
Kennelijke materiële fouten in de prijs binden ons niet en mogen we rechtzetten.

Cash betalingen worden slechts aanvaard tot maximaal 3.000 EUR. Indien de totaalprijs 3.000 EUR of meer bedraagt, wordt een betaling in cash aanvaard ter hoogte van 10% van de totaalprijs met een maximum van 3.000 EUR.

b) De prijzen voor de logies en andere diensten in het buitenland: De prijzen zijn berekend op basis van de tarieven en wisselkoersen geldig op datum van de offerte-aanvraag.

c) De prijzen voor het vervoer (autocar, vliegtuig, ...): De prijzen zijn berekend op basis van de brandstofprijzen voor het vervoer geldig op datum van de offerte-aanvraag.

Touringcarreizen: De prijzen opgenomen in onze offerte en onze overeenkomst met de klant worden niet herzien tenzij de klant op eigen verzoek om een wijziging van de initiële overeenkomst vraagt.

Vliegtuigreizen: De luchthaventaksen vermeld in onze offerte en onze overeenkomst met de klant zijn deze zoals gekend op de datum van de prijsberekening. Indien de luchtvaartmaatschappij een verhoging toepast vóór de uitgifte van de tickets en dit ten laatste 20 dagen voor afreis, zal deze netto doorgerekend worden aan de klant.

Artikel 5: Annulering door de reiziger

Elke annulering door de reiziger dient schriftelijk aan de organisator te worden doorgegeven (per post of per email met ontvangstbevestiging). De opzeggingsvergoeding is afhankelijk van de geboekte dienst(en) en het tijdstip van annulering. Procentuele opzeggingsvergoedingen worden berekend op basis van de totale reissom en zijn aangeduid per persoon.

Ingeval van annulering, zullen wij volgende opzeggingsvergoedingen aanrekenen:

1. Voor individuele annulering

* Vanaf de inschrijving tot 56 dagen voor de afreis: 30% van de reissom

* Vanaf 56 dagen tot 29 dagen voor de afreis: 40% van de reissom

* Vanaf 29 dagen tot 21 dagen voor de afreis: 80% van de reissom

* Vanaf 21 dagen voor de afreis 100% van de reissom.

2. Voor groepsannulering

* Vanaf de inschrijving tot 8 weken voor de afreis, per persoon 50% van de reissom

* Vanaf 8 weken voor de afreis: 100% van de reissom.

Artikel 6: Vervangingen en wijzigingen door de reiziger

Tot 40 dagen voor de afreis : Indien een deelnemer vervangen wordt door een andere deelnemer van hetzelfde geslacht zonder dat er een wijziging van de kamerindeling moet gebeuren, bedragen de wijzigingskosten 20,00 Euro. Indien een deelnemer vervangen wordt door een andere deelnemer van een ander geslacht waardoor de kamerindeling moet gewijzigd worden of voor andere wijzigingen, bedragen de wijzigingskosten 20,00 Euro vermeerderd met de reële kosten ons aangerekend door de betrokken leveranciers (hotels, vervoer, enz...).

Van 40 tot 29 dagen voor de afreis : Indien een deelnemer vervangen wordt door een andere deelnemer van hetzelfde geslacht zonder dat er een wijziging van de kamerindeling moet gebeuren, bedragen de wijzigingskosten 40,00 Euro. Indien een deelnemer vervangen wordt door een andere deelnemer van een ander geslacht waardoor de kamerindeling moet gewijzigd worden of voor andere wijzigingen, bedragen de wijzigingskosten 40,00 Euro vermeerderd met de reële kosten ons aangerekend door de betrokken leveranciers (hotels, vervoer, enz...).

Van 29 tot 14 dagen voor de afreis: Indien een deelnemer vervangen wordt door een andere deelnemer van hetzelfde geslacht zonder dat er een wijziging van de kamerindeling moet gebeuren, bedragen de wijzigingskosten 100,00 Euro. Indien een deelnemer vervangen wordt door een andere deelnemer van een ander geslacht waardoor de kamerindeling moet gewijzigd worden of voor andere wijzigingen, bedragen de wijzigingskosten 100,00 Euro vermeerderd met de reële kosten ons aangerekend door de betrokken leveranciers (hotels, vervoer, enz...).

Van 14 dagen voor de afreis: tot de dag van vertrek Indien een deelnemer vervangen wordt door een andere deelnemer van hetzelfde geslacht zonder dat er een wijziging van de kamerindeling moet gebeuren, bedragen de wijzigingskosten 150,00 Euro. Indien een deelnemer vervangen wordt door een andere deelnemer van een ander geslacht waardoor de kamerindeling moet gewijzigd worden of voor andere wijzigingen, bedragen de wijzigingskosten 150,00 Euro vermeerderd met de reële kosten ons aangerekend door de betrokken leveranciers (hotels, vervoer, enz...).

OPGELET: Ongeacht het tijdstip van opzeggen betalen de klanten bij vliegreizen én combinatiereizen vlieg- / touringcarreizen buiten de hierboven vermelde kosten ook ALTIJD alle kosten die de betrokken luchtvaartmaatschappijen ons aanrekenen, dewelke voor een uitgegeven ticket 100% van de prijs bedraagt.

Artikel 7: Wijziging van het minimum aantal deelnemers door de klant

Onze offertes voor groepen worden berekend op basis van een minimum aantal betalende deelnemers en een maximum aantal gratis begeleiders. Indien ten gevolge van individuele annulering of een andere wijziging het in het contract bepaalde minimum aantal deelnemers niet bereikt wordt, zal Solmar Reizen nv (naast de annulerings- en wijzigingskosten) een nieuwe offerte per deelnemer opmaken in functie van het nieuw minimum aantal betalende deelnemers en maximum aantal gratis begeleiders. Zodra de annuleringskosten 100% bedragen vervalt deze herberekening.

Artikel 8: wijzigingen door reiziger.

Eventuele fouten en/of onvolledigheden op het reiscontract dienen door de klant binnen de 10 dagen na ontvangst van de reisbevestiging gemeld te worden. Indien de klant na de reisbevestiging nog wijzigingen wenst door te voeren

zullen de hierdoor ontstane kosten en forfaitaire administratieve kosten van 30 euro per wijziging doorgerekend worden.

Artikel 9: Betalingen

Bij de ondertekening van het contract betaalt de reiziger 30% van de globale of totale reissom als voorschot. Het saldo van de reis dient de reiziger uiterlijk 6 weken voor de afreis/vertrekdatum te betalen. Voorschotten en facturen, die niet op hun vervaldag betaald zijn, zullen van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd worden met een forfaitaire schadevergoeding van 10% met een minimum van 62,00 EUR, evenals met een interest van 12% per jaar. Als alternatief behouden we ons het recht voor om in geval van niet betaling van facturen binnen de vervaldatum de overeenkomst te beëindigen mits ingebrekestelling met onmiddellijke uitwerking. In dit geval behouden wij ons het recht een vergoeding te vorderen van onze schade met als minimum de annuleringsvergoeding zoals bepaald in artikel 6. Door de klant betaalde voorschotten zullen met de schadevergoeding worden verrekend. Wij behouden ons het recht voor om reisdocumenten niet vrij te geven zolang niet al onze facturen zijn betaald.

Artikel 10: Aansprakelijkheid

- a) De in onze brochure/op onze website opgenomen diensten zijn deze die beschikbaar waren op het ogenblik van de redactie. Wijzigingen in het aanbod zijn mogelijk.
- b) de vermelde dienstregeling is indicatief. De reiziger dient in alle omstandigheden rekening te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis gewijzigd kan worden. Indien Solmar NV optreedt als organisator zijn wij aansprakelijk voor de goede uitvoering van alle reisdiensten van het pakket.
- c) de reisorganisator is niet aansprakelijk voor schade aan derden, skimateriaal of bagage
- d) de reisorganisator is niet aansprakelijk voor verloren/gestolen bagage.
- e) Solmar NV kan niet aansprakelijk gesteld worden als u niet tijdig aanwezig bent op het afgesproken uur en plaats en hierdoor uw vlucht/autocar/uitstap/excursie mist. Indien een reiziger twijfelt over uur/plaats dient hij/zij dit op voorhand na te vragen bij Solmar NV.

Artikel 11: Niet verkregen diensten

Indien tijdens de reis blijkt dat de contractueel vastgelegde diensten niet worden verleend, moet de reiziger hiervan melding maken bij de betrokken dienstverlener. Hij kan hiertoe een attest vragen waarin duidelijk vermeld wordt welke diensten niet verleend werden en eventueel in aanmerking komen voor terugbetaling. Het niet naleven van deze voorschriften kan een invloed hebben op de bepaling van uw eventuele schadevergoeding.

Artikel 12: Formaliteiten

De reiziger dient kennis te nemen van de informatie inzake de te vervullen formaliteiten die hem in de brochure of doo Solmar NV worden medegedeeld.

Minderjarigen dienen over een reisdocument met foto te beschikken. Minderjarigen die niet door hun ouders vergezeld worden, dienen over documenten te beschikken waaruit blijkt dat zij alleen mogen reizen en waarbij de datum van aankomst en vertrek uit het betrokken land vermeld is, evenals het adres waar ze hun vakantie doorbrengen en het officieel adres.

Artikel 13: Financieel onvermogen

Zoals de wet het voorziet, is ons financieel onvermogen beschermd door de Garantiefonds Reizen, Metrologielaan 8, 1130 Brussel, als zekerheid voor de repatriëring van de reizigers en de terugbetaling van alle betaalde sommen.

Artikel 14: Bescherming persoonsgegevens

Wij verzamelen uw gegevens conform EU Verordening.(2016/679 "GDPR").

De persoonlijke gegevens die u ons meedeelt zijn noodzakelijk voor het behandelen van uw boeking en voor de uitvoering van de overeenkomst. Te dien einde kunnen uw gegevens gedeeld worden met onze partners gevestigd in derde landen. Met uw toestemming kunnen uw gegevens ook worden gebruikt om u promotionele of commerciële aanbiedingen te sturen per mail. Als persoon wiens gegevens worden verzameld, heeft u recht van inzage, recht op correctie, recht op verwijdering en recht van verzet. Deze rechten kunnen worden uitgeoefend via mail, met vermelding van uw naam, voornaam en adres, alsook de reden van uw contactname. Het beeldmateriaal op onze reizen vastgelegd, kan steeds worden gebruikt ter promotie van onze organisatie. Dit wil zeggen dat deze beelden steeds zowel online als offline gepubliceerd kunnen worden. Wens je dat foto's en/of beeldmateriaal van jou, jouw kind of enig ander familielid niet verspreid wordt, dan dien je dit vooraf per e-mail te melden op het e-mailadres privacy@solmar.be. U kan onze volledige privacyverklaring terugvinden op onze website www.solmar.be.

Artikel 15: Klachtenregeling

De reiziger dient ons elke tekortkoming zonder onnodige vertraging te melden op het e-mail adres info@solmar.be. Laattijdige melding zal de begroting van eventuele vergoeding beperken. Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie Reizen opgelost kunnen worden, zijn alleen het vreedegerecht van Maasmechelen en de rechtbank van Tongeren bevoegd. Voor alle overige voorwaarden verwijst Solmar N.V. naar de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vzw.

Artikel 16: geldigheid van deze bijzondere voorwaarden

Indien één of meerdere clausules van deze voorwaarden ongeldig wordt bevonden tast dit de geldigheid van de volledige voorwaarden niet aan.

Deel 2: Indien de groepsreis een reisdienstovereenkomst uitmaakt of Solmar NV optreedt als doorverkoper zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

Wanneer wij een afzonderlijke reisdienst verkopen in de zin van art. 71 van de wet, zijn de volgende bijzondere voorwaarden van toepassing:

Artikel 1: De offerte

Al onze brochures, promoties, webpagina's of offertes worden te goeder trouw opgesteld in functie van de op dat moment beschikbare informatie. Kaarten, foto's of illustraties zijn louter informatief en niet contractueel. De reiziger aanvaardt uitdrukkelijk dat de precontractuele informatie die hem wordt overgemaakt kan gewijzigd worden voor de afsluiting van de pakketreisovereenkomst en dat onze offertes, tenzij anders overeengekomen, steeds "in aanvraag" of "onder voorbehoud van bevestiging" zijn. Tenzij anders overeengekomen, zijn onze offertes 14 dagen geldig. Kennelijke materiële fouten in de precontractuele informatie binden ons niet en mogen we rechtzetten.

Artikel 2: Informatie

Solmar NV zal bij een aanvraag voor een groepsreis de klant naar best vermogen alle beschikbare informatie geven die op dat ogenblik gekend is. Door de specificiteit van groepsreizen, zal slechts bij het definitief worden van het aantal van de groep en de samenstelling van de groep, de exacte informatie over de hotels, kamers, ligging, bezoeken, ... gegeven kunnen worden. Aangezien Solmar NV enkel contact heeft met de hoofdboeker van de groep, zal de hoofdboeker/contactpersoon alle noodzakelijke informatie doorgeven aan de leden van de groep. In het kader van onze privacybepalingen is de hoofdboeker verantwoordelijk voor het verkrijgen van de noodzakelijke toestemmingen van de leden van de groep. Indien de samenstelling van de groep uit minderjarigen bestaat, zal de hoofdboeker tevens verantwoordelijk zijn om alle noodzakelijke toestemmingen van de ouders te bekomen om de boeking en de uitvoering van de overeenkomst tot een goed einde te brengen. Zie hiervoor onze privacyverklaring op onze website.

Artikel 3: Totstandkoming van de overeenkomst

Tenzij uitdrukkelijk anders is bedongen komt de overeenkomst tot stand wanneer wij onze offerte aan de reiziger bevestigen en, indien er een voorschot wordt betaald, na betaling van het voorschot.

Artikel 4: Aansprakelijkheid

Wij zijn nooit aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reisdienst.

Artikel 5: Prijs en betalingsmodaliteiten

5.1 De prijs omvat de verkochte reisdienst alsook alle belastingen en, indien van toepassing, alle bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten. De reiziger zal desgevallend vergoedingen, toeslagen en andere kosten moeten betalen die wij redelijkerwijs niet konden berekenen of kennen op het ogenblik van de sluiting van de overeenkomst, zoals toeristentaxen, toegangstaxen, enz

Kennelijke materiële fouten in de prijs binden ons niet en mogen we rechtzetten.

5.2 Tenzij anders overeengekomen, wordt de prijs van de reisdienst volledig betaald bij de bevestiging van de reservatie.

Cash betalingen worden slechts aanvaard tot maximaal 3.000 EUR. Indien de totaalprijs 3.000 EUR of meer bedraagt, wordt een betaling in cash aanvaard ter hoogte van 10% van de totaalprijs met een maximum van 3.000 EUR.

5.3 Elke niet betaalde factuur op vervaldatum zal van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling aanleiding geven tot het betalen van een intrest aan 12 % per jaar en een forfaitaire schadevergoeding van 10 % met een minimum van 50 EUR.

Wij behouden ons het recht voor om reisdocumenten niet vrij te geven zolang niet al onze facturen zijn betaald. Ingeval van niet-naleving van de gestelde termijn om de facturen te betalen en na ingebrekestelling, behouden wij het recht om het reiscontract onmiddellijk te beëindigen en onverminderd ons recht om een schadevergoeding te eisen voor de gevolgen die de inbreuk van de beëindiging van de overeenkomst met zich meebrengt en dit met een minimum aan annuleringskosten die in Art. A 5 .gespecificeerd werden. De voorschoten die door de reiziger werden betaald zullen gebruikt worden om deze verontschuldigde schadevergoeding te betalen.

Artikel 6: opzegging, wijziging en overdracht van de overeenkomst

De reisdienst is alleen opzegbaar, wijzigbaar of overdraagbaar indien de leverancier dat aanvaardt en aan zijn voorwaarden.

Elke opzegging, vraag tot wijziging of overdracht door de reiziger moet ons toekomen per email. Opzeggingen of vragen tot wijziging of overdracht die ons toekomen buiten onze openingsuren worden geacht ontvangen te zijn op de volgende werkdag.

Artikel 7: Financieel onvermogen

Zoals de wet het voorziet, is ons financieel onvermogen beschermd door de Garantiefonds Reizen, Metrologielaan 8, 1130 Brussel, als zekerheid voor de repatriëring van de reizigers en de terugbetaling van alle betaalde sommen.

Artikel 8: Bescherming persoonsgegevens

Wij verzamelen uw gegevens conform EU Verordening.(2016/679 "GDPR").

De persoonlijke gegevens die u ons meedeelt zijn noodzakelijk voor het behandelen van uw boeking en voor de uitvoering van de overeenkomst. Te dien einde kunnen uw gegevens gedeeld worden met onze partners gevestigd in derde landen.

Met uw toestemming kunnen uw gegevens ook worden gebruikt om u promotionele of commerciële aanbiedingen te sturen per mail.

Als persoon wiens gegevens worden verzameld, heeft u recht van inzage, recht op correctie, recht op verwijdering en recht van verzet. Deze rechten kunnen worden uitgeoefend via mail, met vermelding van uw naam, voornaam en adres, alsook de reden van uw contactname.

Het beeldmateriaal op onze reizen vastgelegd, kan steeds worden gebruikt ter promotie van onze organisatie. Dit wil zeggen dat deze beelden steeds zowel online als offline gepubliceerd kunnen worden. Wens je dat foto's en/of beeldmateriaal van jou, jouw kind of enig ander familielid niet verspreid wordt, dan dien je dit vooraf per e-mail te melden op het e-mailadres privacy@solmar.be.

U kan onze volledige privacyverklaring terugvinden op onze website www.solmar.be

Artikel 9: Geschillen

De reiziger dient elke tekortkoming zonder onnodige vertraging te melden aan de dienstverlener volgens zijn voorwaarden.

Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie Reizen opgelost kunnen worden, zijn alleen het vreedegerecht van Maasmechelen en de rechtbank van Tongeren bevoegd. Voor alle overige voorwaarden verwijst Solmar N.V. naar de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vzw.