

## HUURWAGENVOORWAARDEN (indien van toepassing)

Wij kiezen steeds voor bekende en 'grote' verhuurmaatschappijen, omdat zij de enigen zijn die voldoende garanties kunnen bieden op een degelijk en goed onderhouden wagenpark en omdat ze beschikken over een uitgebreid 'dealernet'.

**Belangrijk** : er kunnen kleine verschillen optreden tussen de voorwaarden van de verschillende maatschappijen. We zullen u van de afwijkingen op de hoogte brengen in onze offerte bij 'inbegrepen en niet inbegrepen'.

### Inbegrepen :

- huur van de wagen met onbeperkt kilometeraantal
- CDW (afkoop eigen risico bij schade), TLW (afkoop eigen risico bij diefstal) en PAI (ongevallen inzittenden verzekering)
- General Public Liability Insurance (wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) en Third Party Liability Insurance (burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering)
- kost bij water- en zandschade en schade aan het windscherm, de banden, velgen, wioldoppen of het chassis
- GPS
- luchthaventoeslag, toerismeheffing en BTW
- tweede verzekerde chauffeur (exclusief ReizenNaarAfrika.be voordeel !)
- cross border fee Swaziland (exclusief ReizenNaarAfrika.be voordeel !)

### Niet inbegrepen:

- one way drop off kost binnen Zuid-Afrika: +/- €80 per verhuring
- one way drop off kost (of vervanging) GPS binnen Zuid-Afrika: +/- €20 per verhuring
- one way drop off kost tussen Zuid-Afrika en Namibië: +/- €500 per verhuring
- cross border fee Zuid-Afrika-Namibië: +/- €100 per verhuring
- levering of ophaling van wagen
  - binnen een straal van 25 km binnen kantooruren: +/- €30
  - binnen een straal van 25 km buiten kantooruren: +/- €50
  - buiten een straal van 25 km: +/- €1 per extra km
- dossierkost in geval van onverwachte verlenging huurperiode van wagen: +/- €40 per verhuring
- medische noodbijstand: +/- €2 per dag
- dossierkost in geval van schadeclaim: +/- €60 per claim (enkel in geval van nalatigheid)
- dossierkost in geval van schade-expert: +/- €50 (enkel in geval van nalatigheid)
- eventuele takelkosten
- dossierkost bij verkeersboete: +/- €20 per verhuring
- toeslag extra verzekerde chauffeur: +/- €30 per chauffeur per verhuring
- kinderzitje: +/- €30 per verhuring
- valetservice (enkel bij vuil geretourneerde wagen)
- elektronische tolwegen (via credit card; ca. 20 à 30 EUR) en 'normale' tolwegen (cash ter plaatse)
- brandstof
- ongevallen op wegen waarvoor het voertuig niet geschikt is

### **Belangrijk:**

- minimumleeftijd 21 jaar, minimum 2 jaar in het bezit van een geldig rijbewijs
- per wagenverhuring dient u ter plaatse een waarborg te geven (enkel met kredietkaart)

## REISFORMALITEITEN

### **Noodzakelijke reisdocumenten**

#### Botswana:

- internationale reispas nog min. 6 maanden geldig vanaf datum van binnenkomst

#### Lesotho:

- internationale reispas geldig gedurende het volledige verblijf

#### Madagaskar:

- internationale reispas nog min. 6 maanden geldig vanaf datum van binnenkomst
- visum (vooraf online aan te vragen)

#### Namibië:

- internationale reispas nog min. 6 maanden geldig vanaf datum van terugkeer

#### Oeganda & Rwanda:

- internationale reispas nog min. 6 maanden geldig vanaf datum van binnenkomst
- visum (vooraf online aan te vragen)

#### Swaziland:

- internationale reispas nog min. 6 maanden geldig vanaf datum van binnenkomst
- visum (bij aankomst op de luchthaven of aan de landgrens gratis te verkrijgen)

#### Tanzania:

- internationale reispas min. 6 maanden langer geldig dan het gevraagde visum
- visum (aangeraden vooraf online aan te vragen)

#### Zambia:

- internationale reispas nog min. 3 maanden geldig vanaf datum van terugkeer
- visum (bij aankomst op de luchthaven of aan de landgrens)

#### Zimbabwe:

- internationale reispas nog min. 6 maanden geldig vanaf datum van terugkeer
- visum (bij aankomst op de luchthaven of aan de landgrens)

#### Zuid-Afrika (zie ook Swaziland):

- internationale reispas min. 30 dagen langer geldig dan de voorziene datum van terugkeer met twee blanco pagina's

## **Kinderen**

Kinderen (ook jonger dan 12 jaar) dienen eveneens in het bezit te zijn van deze reisdocumenten (ook al zijn ze ingeschreven in het paspoort van de ouders). Minderjarigen, die slechts vergezeld zijn door slechts één van de ouders, moeten in het bezit zijn van een gelegaliseerde toestemming van de andere ouder (in het Engels opgesteld). Minderjarigen, die zonder hun ouders reizen, dienen een gelegaliseerd attest (te verkrijgen bij de gemeente) voor te leggen met de toestemming van de ouders.

De reizigers van niet-Belgische nationaliteit dienen zelf bij de bevoegde instanties (ambassades) te informeren naar de formaliteiten. Kan een reiziger de reis geheel of gedeeltelijk niet meemaken, bij gebrek aan de vereiste documenten, is hijzelf verantwoordelijk voor de gevolgen en kosten daaruit voortvloeiend.

Meer info op: [http://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op\\_reis\\_in\\_het\\_buitenland/reisdocumenten/](http://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland/reisdocumenten/)

## **Gezondheid**

Het merendeel van onze bestemmingen vereist geen vaccinaties.

### Verplichte inentingen:

Enkel voor Oeganda en Rwanda is een **inenting tegen gele koorts verplicht**.

Voor de overige landen is deze vaccinatie enkel vereist indien u vanuit een ander land afreist (of in transit gaat) waar gele koorts kan voorkomen.

### Aanbevolen inentingen:

Op reis gaan naar Afrika is een ideale gelegenheid om u in orde te stellen met de tetanus-, difterie-, kinkhoest-, mazelen- en poliovaccinatie. Iedereen die naar Afrika reist, ongeacht de duur en de omstandigheden, moet tegen hepatitis A beschermd zijn. Indien u frequent of langdurig in het buitenland verblijft, is ook vaccinatie tegen buiktyfus aangeraden. In vele omstandigheden dient vaccinatie tegen hepatitis B ook te worden aangeraden. In specifieke omstandigheden dient ook vaccinatie tegen hondsdolheid en meningokokken acwy meningitis te worden overwogen.

### Malaria:

In de meeste delen van Afrika bestaat er een malariarisico en is medicatie aan te raden. Opgelet: ingeval van zwangerschap gelden ernstige beperkingen tot het nemen van malariamedicatie.

Raadpleeg 6 tot minstens 2 weken voor uw vertrek uw huisarts en de websites van het Instituut voor Tropische Geneeskunde en van de Wereldgezondheidsorganisatie voor meer gedetailleerde informatie.

Om de reis optimaal te laten verlopen, dienen reizigers met een handicap, ongeacht de aard en/of speciale dieetwensen, hiervan melding te maken bij de boeking.

# WAT MAG U MEENEMEN?

## **Algemene bagageregels**

### 1/ Check-in bagage

Op een internationale lijnvlucht heeft u in economy klasse per persoon recht om 1 stuk bagage van maximum 20 kg in te checken.

### 2/ Handbagage

Per persoon heeft u recht op 1 stuk handbagage dat u mee aan boord mag nemen, met maximum afmetingen van 55 x 40 x 20 cm en met een maximum gewicht van 7 of 8 kg.

Bij enkele maatschappijen mag u naast dit ene stuk handbagage ook nog één accessoire in de cabine meenemen: 1 laptop in een laptotas, 1 overjas, omslagdoek of deken, 1 paraplu of wandelstok, 1 handtas, lectuur, 1 kleine camera of verrekijker.

Opgelet: scherpe voorwerpen (scharen, nagelvijlen, messen) zijn nooit toegelaten!

U mag een beperkte hoeveelheid vloeistoffen in de handbagage meenemen. Vloeistoffen en gels in verpakkingen van max. 100 ml, verpakt in een doorzichtige hersluitbare plastic zak met een capaciteit van 1 liter, zijn toegestaan.

Uiteraard durven de bagageverordeningen al eens te wijzigen. Daarom verwijzen wij u eveneens graag door naar de website van de betreffende luchtvaartmaatschappij.

## **Specifieke bagageregels**

Afhankelijk van de bestemming en/of de manier waarop u reist, gelden er meer of minder restricties.

### 1/ U maakt een rondreis per (huur)wagen:

Houd er rekening mee dat een koffer van een wagen geen 40-voet container is en dat zachte reistassen zich beter laten stapelen dan hardschalige koffers - zeker als u met 4, 5 of 6 personen reist!

### 2/ U reist (een gedeelte) per klein vliegtuigje:

Kleine vliegtuigjes hebben beperkte bagageruimte: het luikje van de bagageruimte in een Cessna is 25 cm hoog en dit is dus tegelijk de maximumhoogte die een bagage mag hebben. Hierdoor is de totale bagage (bagage plus handbagage) strikt beperkt tot 20 kg per persoon. De bagage zelf is dus beperkt tot 15 kg en dient verpakt te zijn in malse reistassen, de handbagage mag maximaal 5 kg wegen.

Deze bagageregels dient strikt te worden nageleefd. Bagage-overgewicht kan resulteren in een forse extra kost (cash ter plaatse te betalen).

Omwille van dezelfde reden dienen personen boven de 100 kg dit vooraf aan ons mee te delen zodat we de lokale organisator hiervan kunnen verwittigen.

## OVER DE PRIJZEN EN DE BETAALCONDITIES

### Betalingsvoorwaarden

Om uw reservaties te garanderen, verzoeken wij u volgende betaaltermijnen strikt na te leven:

- Het **voorschot** bedraagt 100% van de tickets, 100% van de verzekering en 30% van het landarrangement en is verschuldigd binnen de 8 dagen na bestelling.
- Twee maanden voor afreis ontvangt u onze **saldofactuur**.

### Cashbetalingen en betalingen per credit card

Wettelijk mogen wij geen cashbetalingen aanvaarden voor een bedrag boven de 3.000 EUR.

### Schommeling van de vluchttarieven

Niettegenstaande PRO FLIGHT uiterste zorg besteedt aan het reserveren aan de laagste tarieven, hebben luchtvaartmaatschappijen het recht de tarieven aan te passen, zolang de tickets niet zijn uitgeschreven. Op dat moment dienen wij echter eventuele fuel- of taksverhogingen door te rekenen. U kunt echter van ons een prijsgarantie bekomen door uw tickets onmiddellijk bij reservatie te laten uitschrijven, en in dat geval dienen deze tickets dan ook volledig te worden betaald.

### Wisselkoersen

PRO FLIGHT blokkeert, op het ogenblik van bestelling de koers, zodat de klant een gegarandeerde prijs heeft (enkel wat betreft landarrangement). Hoe de wisselkoers ook evolueert, de overeengekomen prijs blijft dezelfde als in de offerte.

### Garantiefonds

Sinds begin 1997 bestaat in België het GARANTIEFONDS. Dit officiële organisme werd opgericht om de reiziger te beschermen ingeval van falen van het reisbureau voor of tijdens de reis. Om als reisbureau lid te worden dient men niet alleen forse bijdragen te storten en over de nodige borgens te beschikken, maar worden de jaarrekeningen grondig bekeken door onafhankelijke revisoren en dient het personeel aan strenge normen te voldoen. PRO FLIGHT werd als één van de eerste kantoren aanvaard en is sinds 1997 verzekerd bij het GARANTIEFONDS – Meteorologielaan 8 - BRUSSEL.

### Facturatie

In uw en ons belang past PRO FLIGHT strikt de regels toe voor wat betreft het naleven van de door de wet opgelegde regels. Fictieve facturatie wordt dan ook geweigerd en net als alle collega's is ook PRO FLIGHT verplicht alle componenten, bestemming en deelnemers aan de fiscus op te geven ingeval van facturatie aan een firma. Facturatie aan privépersonen valt echter onder de wet van de privacy en geniet onze discretie.

## VERZEKERINGEN

Het is absoluut noodzakelijk, degelijk verzekerd op reis te vertrekken ! Oververzekering heeft echter evenmin zin en u kunt dus best checken welke verzekeringen u reeds heeft. Samen met de verzekeringsmaatschappij SUNASSISTANCE bieden wij u gunstige verzekeringsformules aan.

### **A. TIJDELIJKE POLIS: 5,30% van de reissom + €5 poliskosten**

**Opgelet:** deze polis is enkel geldig voor deze reis en is verzekering tegen annulering & niet-verbleven vakantiedagen.

Annuleringskosten: tot €10.000 per persoon

### **B. JAARPOLIS 'Anno Gold' : €240/individu en €338/gezin**

Deze polis is geldig voor alle reizen binnen 364 dagen vanaf inschrijving. U bent verzekerd tegen annulering en vakantieonderbreking, bijstand, onbepaalde repatriëring, medische kosten en naverzorging, redding- en opsporing, bagage en natuurrampen:

Annuleringskosten: tot €2.500 per persoon

Niet-verbleven vakantiedagen: tot €2.500 per persoon

Wereldwijde bijstand personen: ja

Repatriëring: onbepaald

Medische kosten: €500.000 per persoon

Medische naverzorging: €6.500 per persoon

Redding- en opsporing: €10.000 per persoon

Bagage: €1.000 per persoon

Natuurrampen: inclusief

### **Belangrijk:**

De verzekering dient worden besteld en betaald bij de bestelling.

Polissen kunnen enkel worden uitgeschreven voor personen die in België, Nederland, Luxemburg, Duitsland, Frankrijk of in het verenigd koninkrijk wonen.

# BIJZONDERE REISVOORWAARDEN

## voorgesteld door de Geschillencommissie Reizen

### Artikel 1: Prijzen

1. De overeengekomen prijs in de pakketreisovereenkomst is – behoudens kennelijke materiële vergissing - vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, behalve deze die, ingevolge lokale reglementeringen, enkel ter plaatse door de reiziger in contanten kunnen betaald worden.
2. De prijs is per persoon of per familie of per reisgezelschap (zoals aangeduid in onze offerte en bevestiging).
3. Inbegrepen zijn: wordt duidelijk omschreven in de inbegrepen sectie van de offerte en bevestiging.  
Niet inbegrepen zijn: wordt duidelijk omschreven in de sectie niet inbegrepen van de offerte en de bevestiging.
4. Prijzen mondeling en/of telefonisch verstrekt zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.
5. Onze prijzen zijn berekend op basis van:
  - a. de wisselkoersen die op datum van de bevestiging bekend waren. Bij koersschommelingen zal de prijs voor het verblijf niet worden aangepast.
  - b. luchthaventaksen en fuel toeslagen gekend op datum van bevestiging. De prijzen zullen wél worden aangepast bij wijzigingen in deze kosten.
  - c. de prijzen zullen wél worden aangepast ernstige en onaangekondigde prijsverhogingen doorgevoerd door de lokale overheden, zoals o.a. verhogingen van de lokale BTW, taksen of heffingen, inkomgelden van nationale parken.
6. Zo de verhoging 8 % van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder vergoeding verbreken en heeft de reiziger recht op terugbetaling van de bedragen die hij aan de organisator heeft betaald.

### Artikel 2: Formaliteiten

De reiziger dient te bevestigen kennis genomen te hebben van de informatie inzake de te vervullen formaliteiten die hem in de brochure of door de doorverkoper worden medegedeeld.

### Artikel 3: Bagage

Bij verlies of beschadiging van bagage moet de reiziger bij de afdeling verloren bagage van de luchthaven een property irregularity report invullen. Zonder dit document is het onmogelijk om een vergoeding te bekomen

### Artikel 4: Dienstregelingen

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.

### Artikel 5: Annulering en wijzigingen door de reiziger

1. De annuleringskosten zijn variabel volgens het tijdstip van annulering. De juiste datum van de annulering wordt bepaald door de datum van ontvangst door de organisator.
  - a. tot 40 dagen voor vertrek: 30 % van de reissom
  - b. tot 30 dagen voor vertrek: 50 % van de reissom
  - c. binnen de 30 dagen van vertrek: 100 % van de reissom
2. Bij sommige reizen of onderdelen daarvan, bijvoorbeeld safari's, rondreizen, excursies en vluchten kunnen annuleringsbepalingen gelden, die afwijken van bovenstaande regeling. Indien de kosten die onze leverancier aan ons berekent hoger zijn dan in het vermelde overzicht, zullen wij deze extra kosten aan u doorberekenen.
3. Wijzigingen aan een geboekte reis worden aanvaard mits betaling van de normale prijsaanpassing (zie algemene voorwaarden).

### Artikel 6: Aansprakelijkheid

1. 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 organisator worden meegedeeld.
2. Pro Flight kiest met uiterste zorg zijn leveranciers en beoogt steeds de juiste verhouding tussen comfort, authenticiteit en veiligheid van de programma's. U begeeft zich echter naar een bestemming waar de natuur niet steeds voorspelbaar is. Op safari komt u vaak zeer kort bij wilde dieren. Niettegenstaande ongevallen zeer zeldzaam zijn, kan niemand de ultieme veiligheidsgarantie geven. De meeste kampen zijn niet omheind en u dient dan ook strikt de consignes van het lokale personeel na te leven. De reiziger aanvaardt dan ook de volledige verantwoordelijkheid voor eventuele ongevallen te wijten aan een gebeurtenis die de reisorganisator, met in acht name van alle mogelijke zorgvuldigheid, niet kon voorzien of voorkomen.
3. De prestaties van de organisator nemen een aanvang en eindigen op de vertrekplaats.

### Artikel 7: Klachtenregeling

1. De reiziger dient, op een bewijskrachtige wijze, de organisator onverwijld op de hoogte te brengen van iedere non-conformiteit die hij ervaart tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst.
2. De tegenwaarde van niet-verkregen diensten wordt alleen terugbetaald mits het indienen van een geschreven attest van de betrokken dienstenverlener en waarin duidelijk vermeld wordt welke diensten de reiziger niet ontvangen heeft.
3. Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende partij desgewenst een arbitrageprocedure instellen voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure bij de rechtbank inleiden (zie algemene voorwaarden art. 19).
4. Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie opgelost kunnen worden, is enkel de rechtbank van Antwerpen bevoegd.

# ALGEMENE REISVOORWAARDEN VOOR PAKKETREIZEN

## voorgesteld door de Geschillencommissie Reizen

*Pro Flight bvba – ReizenNaarAfrika.be wil graag met zijn klanten een partnerrelatie opbouwen om, binnen de grenzen van het mogelijke, nog beter aan hun behoeften te voldoen. De algemene en bijzondere verkoopsvoorwaarden zijn dan ook in dit opzicht opgesteld zodat deze partnerrelatie op een gezonde basis kan verder groeien.*

### Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de pakketreisovereenkomsten die vanaf 1 juli 2018 worden geboekt en worden geregeld door de wet betreffende de verkoop van pakketreizen, en reisdiensten van 21 november 2017.

### Artikel 2: Informatie van de organisator voor de sluiting van de pakketreisovereenkomst (PRW art. 5,1°)

§1 De organisator verstrekt aan de reiziger, voordat deze is gebonden door een pakketreisovereenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie alsook, voor zover deze van toepassing is op de pakketreis:

1. de voornaamste kenmerken van de reisdiensten:
  - a. de reisbestemming(en), de route en de verblijfsperiodes, met de data en het aantal nachten;
  - b. de vervoermiddelen, hun kenmerken en categorieën, de plaatsen, en data en tijdstippen van vertrek en terugkeer, de duur en plaats van tussenstops en de aansluitingen, indien het exacte tijdstip nog niet vaststaat, wordt dit bij benadering meegedeeld;
  - c. de ligging, voornaamste kenmerken en categorie van de accommodatie volgens de regels van het land van bestemming;
  - d. de verstrekte maaltijden;
  - e. de bezoeken, de excursies of de andere diensten die zijn begrepen in de totaalprijs;
  - f. ingeval zulks niet duidelijk is, uitsluitel of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep;
  - g. de taal waarin de andere toeristische diensten desgevallend worden verricht;
  - h. of de reis in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteiten.
2. de totaalprijs van de pakketreis, en voor zover toepasselijk, opgave van de soort bijkomende kosten die alsnog voor rekening van de reiziger kunnen zijn
  - a. de betalingsmodaliteiten;
  - b. 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;
  - c. 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 geldende formaliteiten op gezondheidsgebied;
  - d. de vermelding dat de reiziger de overeenkomst kan opzeggen tegen betaling van een opzegvergoeding;
  - e. inlichtingen over de annulering en/of bijstandsverzekeringen.

§2 De professioneel bezorgt het juiste standaardformulier aan de reiziger (cfr. PRW art. 6).

§3 De precontractuele informatie, vormt een integraal onderdeel van de pakketreisovereenkomst. Zij kan niet worden gewijzigd, tenzij bij wederzijds akkoord van de partijen (cfr. PRW art. 8).

### Artikel 3: Informatie vanwege de reiziger

§1 De persoon die de pakketreisovereenkomst afsluit, moet aan de organisator en alle nuttige inlichtingen verstrekken omtrent hemzelf en zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de pakketreisovereenkomst.

§2 Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de organisator, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

### Artikel 4: De pakketreisovereenkomst (cfr. PRW art. 10-14)

§1 1. Bij het sluiten van de pakketreisovereenkomst of binnen redelijke termijn krijgt de reiziger een bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager, zoals bijv. een mail, een papieren document of een PDF.

2. Ingeval de pakketreisovereenkomst in de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de partijen wordt gesloten, heeft de reiziger het recht een papieren kopie te vragen.

§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 om zijn beklag te doen over 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 klachtenafhandeling;
8. informatie over de Geschillencommissie Reizen en het platform van de E.U. voor online geschillenbehandeling;
9. informatie over het recht van de reiziger om zijn overeenkomst over te dragen.

§3 Tijdig voor het begin van de pakketreis verstrekt de organisator de reiziger:

1. de nodige ontvangstbewijzen;
2. 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**

- §1 1. Na het sluiten van de pakketreisovereenkomst kunnen de prijzen alleen worden verhoogd indien de overeenkomst daar uitdrukkelijk in voorziet.
2. In dat geval wordt in de pakketreisovereenkomst aangegeven hoe de prijsherziening wordt berekend.
  3. Prijsverhogingen zijn alleen toegestaan als rechtstreeks gevolg van veranderingen in:
    - a. de prijs van passagiersvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen, of;
    - b. 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;
    - c. de wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn (zie ook onze bijzondere voorwaarden).
  4. Indien een prijsverhoging wordt voorzien heeft de reiziger recht op een prijsvermindering bij een daling van de hierboven opgesomde kosten.

§2 Indien de verhoging 8% van de totaalprijs te boven gaat, zijn de regels inzake wijziging van toepassing.

§3 Een prijsverhoging is alleen mogelijk indien de organisator de reiziger uiterlijk 20 dagen vóór het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bijv. een mail, een papieren document of de PDF, hiervan in kennis stelt, met opgave van een motivering voor die prijsverhoging en een berekening.

§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**

§1 Behalve anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij het afsluiten van de pakketreis-overeenkomst, als voorschot, een gedeelte van de totale reissom zoals in de bijzondere voorwaarden bepaald.

§2 Behalve indien in de pakketreisovereenkomst anders wordt overeen gekomen, betaalt de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk één maand voor de vertrekdatum.

§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 reisorganisator en/of de 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**

§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 zo snel mogelijk en uiterlijk zeven dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bijv. een mail, een papieren document of een PDF, op de hoogte stelt en;
2. de eventueel bijkomende kosten draagt die voortvloeien uit de overdracht.

§2 Degene die de pakketreisovereenkomst 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 een andere wijziging, dan mag de reisorganisator alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

#### **Artikel 9: Wijziging door de reisorganisator voor de afreis**

§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 bijv. een mail, een papieren document of een PDF, in kennis stelt.

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

1. van de voorgestelde wijzigingen en het effect ervan op de prijs van de pakketreis;
2. van de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen zonder kosten, tenzij hij de voorgestelde wijzigingen aanvaardt;
3. van de termijn waarbinnen hij de organisator in kennis moet stellen van zijn besluit;
4. van het feit dat indien hij de voorgestelde wijziging binnen de opgegeven termijn niet uitdrukkelijk aanvaardt, de overeenkomst automatisch beëindigd wordt, en;
5. in voorkomend geval, de voorgestelde vervangende pakketreis en de prijs ervan.

§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.

§4 Indien de pakketreisovereenkomst op grond van §2 wordt opgezegd en de reiziger geen vervangende pakketreis aanvaardt, betaalt de organisator alle betaalde bedragen uiterlijk 14 dagen nadat de overeenkomst is opgezegd, aan de reiziger terug.

#### **Artikel 10: Opzegging door de organisator voor afreis**

§1 De organisator kan de pakketreisovereenkomst opzeggen:

1. indien het aantal personen dat zich voor de pakketreis heeft ingeschreven, kleiner is dan het in de overeenkomst vermelde minimumaantal en de reiziger door de organisator van de opzegging van de overeenkomst in kennis wordt gesteld binnen de in de overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk:
  - a. twintig dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen;
  - b. zeven dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van twee à zes dagen;
  - c. 48 uur voor het begin van de pakketreis bij reizen die minder dan twee dagen duren.
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.

§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**

§1 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.

2. 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.

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

§2 1. 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.

2. 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.

§3 De organisator betaalt, uiterlijk binnen de 14 dagen, alle bedragen terug die door of namens de reiziger zijn betaald, verminderd met de opzegvergoeding.

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

§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.

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

§3 1. 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.

2. 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.

§4 1. 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.

2. Indien de andere voorgestelde arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit kent de organisator aan de reiziger een passende prijsvermindering toe.

3. 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.

§5 1. 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.

2. Indien de pakketreis passagiersvervoer omvat voorziet de organisator ook in repatriëring van de reiziger.

3. Indien er geen andere arrangementen kunnen worden voorgesteld of de reiziger de andere voorgestelde arrangementen verwierpt, heeft de reiziger, in voorkomend geval, ook zonder opzegging van de pakketreisovereenkomst, recht op prijsvermindering en/of schadevergoeding

§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 3 overnachtingen per reiziger.

§7 De beperking van de kosten, zoals bedoeld in §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.

§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.

§9 De reiziger kan berichten, verzoeken of klachten in verband met de uitvoering van de pakketreis rechtstreeks richten tot de organisator bij wie hij de pakketreis heeft gekocht.

#### **Artikel 13: Aansprakelijkheid van de reiziger**

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de organisator, hun aangestelde 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**

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

§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 21/11/2017 voorgeschreven voorwaarden voldoet.

#### **Artikel 15: Prijsvermindering en schadevergoeding**

§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.

§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.

§3 De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding, als de organisator bewijst 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**

§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.

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

#### **Artikel 17: Klachtenregeling**

§1 Indien de reiziger een klacht heeft voor de afreis moet de reiziger deze zo snel mogelijk per duurzame gegevensdrager indienen bij de reisorganisator.

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

§3 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 pakketreisovereenkomst bij de reisorganisator per duurzame gegevensdrager zijn klacht formuleren.

#### **Artikel 18: Verzoeningsprocedure**

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

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

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

§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.

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

#### **Artikel 19: Arbitrage of Rechtbank**

§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 rechtbank.

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

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

§3 De organisator die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag meer dan 1250 €, bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van het per duurzame gegevensdrager bezorgde bericht, waarin wordt aangegeven dat een dossier met vordering vanaf 1250 € werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen.

§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 vier maanden zijn verstreken na het (voorzien) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil).

§5 Geschillen met betrekking tot lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

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