Algemene reisvoorwaarden

van de Geschillencommissie Reizen voor pakketovereenkomsten.

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 verblijfsperioden, 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, 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, uitsluitsel 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 vergezelde 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 hieron verzoekt staaft de organisator die kosten.

ARTIKEL 6: BETALING VAN DE REISSOM

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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 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, of

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

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

ARTIKEL 11: OPZEGGING DOOR DE REIZIGER

11.1 De reiziger kan te allen tijde de pakketreisovereenkomst opzeggen vóór het begin van de pakketreis. Bij opzegging kan de reiziger worden verplicht tot betaling van een opzegvergoeding aan de organisator. In de pakketreisovereenkomst kunnen gestandaardiseerde opzegvergoedingen worden bepaald op basis van het tijdstip van de opzegging vóór het begin van de pakketreis en de verwachte kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten. Indien er geen gestandaardiseerde opzegvergoedingen zijn vastgesteld, stemt het bedrag van de opzegvergoeding overeen met de prijs van de pakketreis verminderd met de kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.

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

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

ARTIKEL 12: NON-CONFORMITEIT TIJDENS DE REIS

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

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

1° onmogelijk is, of

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

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

12.3 Indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, heeft de reiziger de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Het is niet nodig dat de reiziger een termijn bepaalt indien de organisator weigert de non- conformiteit te verhelpen, of indien een onmiddellijke oplossing is vereist.

12.4 Indien een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet kan worden verricht, biedt de organisator, zonder bijkomende kosten voor de reiziger, andere arrangementen aan van, indien mogelijk, gelijkwaardige of hogere kwaliteit. Indien de andere voorgestelde arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit, kent de organisator aan de reiziger een passende prijsvermindering toe. De reiziger kan de andere voorgestelde arrangementen slechts afwijzen indien zij niet vergelijkbaar zijn met hetgeen in de pakketreisovereenkomst is afgesproken, of indien de toegekende prijsvermindering ontoereikend is.

12.5 Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator deze niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en, in voorkomend geval, om een prijsvermindering en/of een schadevergoeding verzoeken. Indien de pakketreis passagiersvervoer omvat voorziet de organisator ook in repatriëring van de reiziger.

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

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

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

12.8 De organisator mag zich niet beroepen op onvermijdbare en buitengewone omstandigheden om aanspraklijkheid 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 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

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 OP 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 2.500 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 2.501 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

VERZEKERD TEGEN FINANCIEEL ONVERMOGEN

GFG GARANTIEFONDS REIZEN

Bijzondere reisvoorwaarden

van Carolus Reizen GELDIG vanaf 01/11/2024

De Algemene reisvoorwaarden worden op een aantal punten aangevuld door bijzondere reisvoorwaarden die specifiek zijn voor elke reisorganisator, zie hierna volgend:

ARTIKEL 1: PRIJZEN

1. De overeengekomen prijs in de pakketreisovereenkomst is – behoudens kenelijke 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 aangeduid: per persoon op basis van een standaard tweepersoonskamer.
3. De prijzen bevatten: de reis met vervoer zoals voorzien in het programma; de hotelkosten op basis van een standaard tweepersoonskamer; de maaltijden opgegeven in de brochure (zie desbetreffende prijstabel); de wegentaksen; plaatselijke verblijfstaksen; alle taksen en diensten in hotels en restaurants; BTW.
4. Niet-inbegrepen zijn: toeslagen vermeld in de prijstabel; persoonlijke uitgaven; dranken; facultatieve uitstappen: spektakels, inkomgelden, boottochten; reis- en annuleringsverzekering.
5. Prijzen die telefonisch door onze reserveringsdienst worden gegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.
6. Voor dossiers die afwijken van het standaardprogramma wordt een dossierkost gerekend van € 50 per dossier + werkelijke kosten die een wijziging met zich meebrengt, waaronder o.a. 100% kosten voor uitgeschreven vlieg-, of treintickets en niet recupereerbare inkomgelden.
7. De gepubliceerde prijzen werden berekend op goedel trouw volgens de tarieven, bijdragen, taksen en wisselkoersen cfr. de bij elke reis aangegeven datums. Verhogingen of verlagingen van de heffingen en/of taksen en van de brandstoftoeslagen of -kortingen na deze datum geven geen aanleiding tot prijsverhogingen, noch -verlagingen. Reizen waarbij er gebruik wordt gemaakt van een vlucht zijn onderhevig aan prijsschommelingen. Hier kunnen zich dus zowel prijsverhogingen als prijsverlagingen voordoen.

ARTIKEL 2: FORMALITEITEN

1. 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. De reiziger zal er voor zorgen dat zijn persoonlijke documenten en zijn reisgoed voldoen aan de door binnen- en buitenlandse reglementen opgelegde voorwaarden inzake tolgrensformaliteiten: formaliteiten van sanitaire en financiële aard, het politieregelement e.a. bepalingen en dit voor de gehele duur van de gecontracteerde reis. De reisorganisator neemt geen enkele verantwoordelijkheid op zich voor gevolgen die voortvloeien uit het ontbreken van de nodige, juiste reisformaliteiten of de niet naleving van de verplichtingen van de reiziger.
2. Minderjarige kinderen moeten in het bezit zijn van de vereiste documenten of een eigen paspoort bezitten. Wanneer ze niet samen met het gezinshoofd of hun voogd reizen, moeten zij houder zijn van een gelegaliseerd attest afgestuurd deze hen toelating geeft voor de reis.
3. Mindervalíden die alleen reizen, worden verondersteld de reis op eigen krachten te kunnen maken.
4. Iedere reiziger is verantwoordelijk voor zijn reisgoed en aangekochte souvenirs.

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. Bij transport boot dient een attest aan de begeleidende medewerker gevraagd te worden.

ARTIKEL 4: DIENSTREGELING

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 DOOR DE REIZIGER

1. Annulering van de reis door de reiziger brengt volgende kosten met zich mee, zelfs indien de annulering te wijten is aan toeval, heirkracht of overmacht. 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. Alle bedragen zijn aangeduid per persoon.
   - tot 60 dagen voor afreis:
     20% van de reissom, of de werkelijke kosten die een annulering met zich meebrengt, waaronder o.a. 100% kosten voor uitgeschreven vlieg- of treintickets en niet recupereerbare inkomgelden.
   - vanaf 59 dagen tot 31 dagen voor afreis:
     35 % van de reissom of de werkelijke kosten die een annulering met zich meebrengt, waaronder o.a. 100% kosten voor uitgeschreven vlieg- of treintickets en niet recupereerbare inkomgelden.
   - vanaf 30 dagen tot 16 dagen voor afreis:
     80 % van de reissom of de werkelijke kosten die een annulering met zich meebrengt, waaronder o.a. 100% kosten voor uitgeschreven vlieg- of treintickets en niet recupereerbare inkomgelden.
   - vanaf 15 dagen voor afreis tot dag van vertrek of ingeval van afwezigheid bij vertrek:
     100 % van de reissom of de werkelijke kosten die een annulering met zich meebrengt, waaronder o.a. 100% kosten voor uitgeschreven vlieg- of treintickets en niet recupereerbare inkomgelden.
2. Voor de cruises in samenwerking met Viva Cruises/Croisieurope/Rivages du Monde refereren wij naar de algemene en de bijzondere reisvoorwaarden van 'Viva Cruises/Croisieurope/Rivages du Monde'.
3. Voor de vliegvakanties in samenwerking met TUI/Sunweb/Imagine Travel/Corendon refereren wij naar de algemene en de bijzondere reisvoorwaarden en annuleringsvoorwaarden van 'TUI/Sunweb/Imagine Travel/Corendon'. Deze liggen ter inzage in ons kantoor.

ARTIKEL 6: WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER

Bij iedere wijziging door de reiziger aan een definitief geboekt dossier worden wijzigingskosten aangerekend. Onder wijziging door de reiziger verstaan we: kamertype, opstapplaats, maaltijdregime, verzekering…

- tot 8 dagen voor vertrekdatum:
  € 25 per dossier + de werkelijke kosten die een wijziging met zich meebrengt, € 25 per dossier + de werkelijke kosten die een wijziging met zich meebrengt, waaronder o.a. 100 % kosten voor uitgeschreven vlieg- of treintickets en niet recupereerbare inkomgelden.
- minder dan 8 dagen voor vertrekdatum:
  € 50 per dossier + de werkelijke kosten die een wijziging met zich meebrengt, waaronder o.a. 100 % kosten voor uitgeschreven vlieg- of treintickets en niet recupereerbare inkomgelden.

Wijzigen van 'reiziger', 'verblijf' of 'andere afreisdatum' betekent annuleringskosten zoals voorzien in artikel 5.

Voor de vliegvakanties in samenwerking met TUI/Sunweb/Imagine Travel/Corendon refereren wij naar de algemene en de bijzondere reisvoorwaarden en annuleringsvoorwaarden van TUI/Sunweb/Imagine Travel/Corendon. Deze liggen ter inzage in ons kantoor.

ARTIKEL 7: 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. De prestaties van de organisator nemen een aanvang op de opstapplaats en eindigen aan de afstapplaats.

ARTIKEL 8: 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. Deze non-conformiteit dient reeds gemeld te zijn tijdens de reis bij de reisleiding alvorens deze kan behandeld worden.
2. De tegenwaarde van niet-verkregen diensten wordt alleen terugbetaald mits het indienen van een geschreven attest uitgaande van de betrokken dienstenverlener en waarin duidelijk vermeld wordt welke diensten de reiziger niet ontvangen heeft.
3. Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie opgelost kunnen worden, is alleen de rechtbank van Turnhout bevoegd.

ARTIKEL 9: BETALINGEN

Iedere inschrijving van een reis gaat gepaard met de betaling van een voorschot ten belope van 35% van de reissom, binnen de 14 dagen na reservatie. Uw voorschotbetaling geldt als bevestiging van uw boeking en als uw akkoord van de verstrekte wettelijk voorgeschreven standaardinformatie. Bij niet-naleving van deze voorwaarde behouden wij het recht de reis te annuleren. Uiterlijk 1 maand voor het vertrek moet het saldo vereffend zijn. Door de voorschotbetaling aanvaardt de reiziger de onderhavige algemene en bijzondere voorwaarden en erkent er kennis van te hebben genomen.

ARTIKEL 10: KORTINGEN

Voor kortingen op de prijs van een bepaalde reis: zie desbetreffende prijstabel.

ARTIKEL 11: ALLERLEI

A. OPSTAPPLAATS

De reiziger moet zich met zijn bagage op de opstapplaats aanbieden binnen de termijnen vastgesteld door de organisator (zie rubriek opstapplaatsen). De reiziger wordt aansprakelijk gesteld voor alle eventuele schade en kosten die voortspruiten uit het niet naleven van deze regel.

B. BAGAGE

Max. toegelaten bagage: 1 reiskoffer per persoon 20 kg (afmetingen 60 cm hoogte/25 cm breedte/80 cm lengte) en 1 handbagage 6 kg. Let wel op! Een te grote handbagage gaat altijd ten koste van uw zitcomfort.

Voor vliegreizen in samenwerking met Brussels Airlines (Lufthansa Group) gelden de bagagevoorschriften van de luchtvaartmaatschappij. U vindt deze voorschriften terug op de website: www.brusselsairlines.com.

Voor vliegreizen in samenwerking met TUI gelden de bagagevoorschriften van de luchtvaartmaatschappij. U vindt deze voorschriften terug op de website: www.tuifly.be.

Voor vliegreizen in samenwerking met Imagine Travel gelden de bagagevoorschriften van de luchtvaartmaatschappij. U vindt deze voorschriften terug op de website: www.imaginetravel.be.

Voor vliegreizen in samenwerking met Corendon gelden de bagagevoorschriften van de luchtvaartmaatschappij. U vindt deze voorschriften terug op de website: www.corendon.be.

Voor vliegreizen in samenwerking met Icelandair gelden de bagagevoorschriften van de luchtvaartmaatschappij. U vindt deze voorschriften terug op de website: www.icelandair.com.

Voor vliegreizen in samenwerking met Bulgaria Air gelden de bagagevoorschriften van de luchtvaartmaatschappij. U vindt deze voorschriften terug op de website: www.air.bg.

Voor vliegreizen in samenwerking met Aer Lingus gelden de bagagevoorschriften van de luchtvaartmaatschappij. U vindt deze voorschriften terug op de website: www.aerlingus.com.

Voor vliegreizen in samenwerking met ITA Airways gelden de bagagevoorschriften van de luchtvaartmaatschappij. U vindt deze voorschriften terug op de website: www.ITA-airways.com.

Voor vliegreizen in samenwerking met Finnair gelden de bagagevoorschriften van de luchtvaartmaatschappij. U vindt deze voorschriften terug op de website: www.finnair.com.

Voor vliegreizen in samenwerking met SAS gelden de bagagevoorschriften van de luchtvaartmaatschappij. U vindt deze voorschriften terug op de website: www.flysas.com.

C. TERUGBETALING NIET GEBRUIKTE DIENSTEN

De terugbetaling van het bedrag voor niet gebruikte diensten gedurende de reis wordt alleen toegestaan wanneer Carolus Reizen zelf de terugbetaling krijgt.

D. FOUTEN IN DE BROCHURE

Hoewel de beschreven reisprogramma's en prijzen in deze brochure met de grootste zorg zijn berekend, kunnen fouten voorkomen. We behouden ons het recht voor om deze fouten te corrigeren via de website. Dit medium is steeds de laatste correcte versie.

E. PARKING

Carolus Reizen zorgt voor parking. maar kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor gebeurlijke ongevallen, diefstal of beschadigingen, van welke aard ook.

F. DIEREN

Dieren zijn niet toegelaten op onze autocars.

G. VERVANGING AUTOCAR

De reisorganisator heeft het recht een andere of bijkomende autocar in te schakelen, in geval van defect of andere gevallen van overmacht. Deze autocar zal een minimale norm hebben van 3 sterren. Afwijkingen inzake inrichting van de autocar geven geen recht tot annulering.

H. ZITPLAATSWISSELING

Er wordt tijdens de reis niet van plaats verwisseld in de autocar..

I. STIPTHEID BIJ VERTREK

De autocar wacht maximum 5 minuten na het voorziene vertrekuur. Carolus Reizen is niet verantwoordelijk voor eventuele kosten bij het niet tijdig aanwezig zijn aan de afgesproken opstapplaats.

J. EUROPESE WETGEVING RIJ- EN RUSTTIJDEN CHAUFFEURS

Ten gevolge de Europese Wetgeving op rij- en rusttijden van chauffeurs, ingegaan op 01/01/2007, zijn kleine programmawijzigingen niet uitgesloten. Onze reisleider zal u hierover informeren tijdens de reis.

K. MINIMUM AANTAL DEELNEMERS

Onder toepassing van artikel 10, § 1, 1° van de algemene reisvoorwaarden geldt voor onze reizen een minimumbezetting van 50%. Afzeggingen van de reis worden uiterlijk 30