

ALGEMENE REISVOORWAARDEN VAN DE VZW GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VOOR PAKKETREIS OVEREENKOMSTEN

Artikel 1: Toepassinggebied

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, gepokkele 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 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, uitsluitend 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 melding dat de reiziger de overeenkomst kan opzeggen tegen betaling van een opzeggingsvergoeding; 7° inlichtingen over de annulerings- en 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. 3.3 City Trip Travel verwerkt de persoonsgegevens enkel voor intern gebruik. In geen geval worden deze doorgegeven aan derden.

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 en 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 veegeleid 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 Tijdstip voor het begin van de pakketreis verstrekt de organisator de reiziger: 1° de nodige ontvangsbewijzen 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 voorzien. In dat geval wordt in de pakketreisovereenkomst aangegeven hoe de prijsverandering 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 staat 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 is gesteld, nalaat het voorschot of de reissom te betalen die van hem wordt gezegd, 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 de overeenkomst gelden op voorwaarde dat hij: 1° de organisator en eventueel de doorverkoper zo snel mogelijk en uiterlijk 7 dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf, op de hoogte stelt, en 2° de eventuele bijkomende kosten draagt die voortvloeien uit de overdracht. 7.2 Degene die de pakketreis overdraagt en degene die de overeenkomst overneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen die voortvloeien uit de overdracht. De organisator stelt degene die de overeenkomst overdraagt in kennis van de kosten van de overdracht.

Artikel 8: Andere wijzigingen door de reiziger

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

Artikel 9: Wijziging door de organisator voor de afreis

9.1 De organisator kan de bepalingen van de pakketreisovereenkomst met uitzondering van prijswijzigingen vóór het begin van de pakketreis niet eenzijdig veranderen tenzij: 1° de organisator zich dit recht in de overeenkomst heeft voorbehouden, en 2° het om een onbeduidende verandering gaat, en 3° de organisator de reiziger daarvan via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf in kennis stelt.

9.2 1. Indien, vóór het begin van de reis, de organisator zich genoodzaakt ziet een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten ingrijpend te wijzigen of niet aan de bevestigde bijzondere wensen van de reiziger tegemoet kan komen, of voorstelt de prijs van de pakketreis met meer dan 8 % te verhogen, dient de organisator de reiziger hiervan in te lichten en hem op de hoogte te brengen: 1° van de voorgestelde wijzigingen en het effect ervan op de prijs van de pakketreis; 2° van de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen zonder kosten, tenzij hij de voorgestelde wijzigingen aanvaardt; 3° van de termijn waarbinnen hij de organisator in kennis moet stellen van zijn besluit; 4° van het feit dat indien hij de voorgestelde wijziging binnen de opgegeven termijn niet uitdrukkelijk aanvaardt, de overeenkomst automatisch beëindigd wordt; en, 5° in voorkomend geval, van de voorgestelde vervangende pakketreis en de prijs ervan. 9.3 Wanneer de wijzigingen van de pakketreisovereenkomst of de vervangende pakketreis tot gevolg hebben dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis verminderen, heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering. 9.4 Indien de pakketreisovereenkomst op grond van artikel 9.2 wordt opgezegd en de reiziger geen vervangende pakketreis aanvaardt, betaalt de organisator alle betaalde bedragen uiterlijk veertien dagen nadat de overeenkomst is opgezegd, aan de reiziger terug.

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 die hij de reiziger 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 ten allen tijde de pakketreisovereenkomst opzeggen vóór het begin van de pakketreis. Bij opzegging kan de reiziger worden verplicht tot betaling van een opzeggingsvergoeding aan de organisator. In de pakketreisovereenkomst kunnen gestandaardiseerde opzeggingsvergoedingen 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 opzeggingsvergoedingen zijn vastgesteld, stemt het bedrag van de opzeggingsvergoeding overeen met de prijs van de pakketreis vermindert 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 opzeggingsvergoeding 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 opzeggingsvergoeding.

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° onoverredig 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 voorgestelde 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 opzeggingsvergoeding 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 verwert, 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 alleenzittende minderjarige 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 betrokkene 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 opleven, of wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen.

Artikel 14: Aansprakelijkheid van de organisator en de professional

14.1 De organisator is aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht de 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 aantoonde 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 veroorzaakt 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 de moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door: 1° nuttige informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulair 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 Wereld een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger om mogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij na het einde van de reisoevereenkomst 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 ernaar in te stemmen. 18.3 Hiervoor 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 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 geëist bedrag méér dan 1.250 euro bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangekende brief of e-mail met ontvangsbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1.251 euro werd gepresenteerd bij de Geschillencommissie Reizen. 19.4 Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorzien) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil). Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden. 19.5 Het partij aangesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reïsgeschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk.

Bijzondere voorwaarden

Reisbureau City Trip Travel bvba kan onverminderd haar rechten, de overeenkomst per aangekende schrijven van rechtswege ontbinden, wanneer de reiziger 5 dagen na schriftelijke ingebrekestelling of ten laatste 2 weken voor vertrek in gebreke blijft de reissom te betalen, of wanneer de reiziger een andere ernstige fout begaat voor of na het vertrek. Bij ontbinding van de overeenkomst door de schuld van de reiziger is deze bij wijze van forfaitaire en onvermijdbare schadeopstelling, een bedrag verschuldigd zoals bepaald in artikel 11, onder voorbehoud van hogere wettelijke geleidelde schade. De reiziger betaalt bij de ondertekening van de bestelbon het door de reisorganisator gevraagde voorschot saldo contant 1 maand voor de afreisdatum. Boekt de reiziger minder dan 1 maand voor de vertrekdatum, dan moet hij de totale reissom onmiddellijk betalen. Overnemend de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen vzw is, in geval van betwisting, alleen de Vrederachter te Doornik bevoegd voor geschillen. Voor geschillen die niet onder de bevoegdheid van de Vrederachter vallen, zijn enkel de rechtbanken van het arrondissement Doornik in eerste aanleg bevoegd.

Algemene verkoopvoorwaarden:

1. Bij niet-betaling van de factuur op de vervaldag zal de schuld van rechtswege en zonder enige ingebrekestelling van verwijlntrest opbrengen. Deze verwijlntrest zal berekend worden op basis van de basistariefvoet toegepast door de NV KBC voor kaskredieten, vermeerderd met 2% met een minimum van 20,00 euro.
2. Elke klacht of bezwaar van welke aard of in welke omstandigheid ook, dient per aangekende brief aan onze maatschappelijke zetel gericht, ten laatste acht dagen na verzending van de factuur. Het indienen van een klacht verhindert niet de eisbaarheid van de bedragen welke uit andere oorzaken in rechte toekomen aan de firma. Klachten die betrekking hebben op een gedeelte van het factuurbedrag kunnen geen aanleiding geven tot niet-betaling van het ganse verschuldigde saldo. Compensaties zijn beperkt tot 20% van de reissom.
3. Door het eenvoudige feit van niet-betaling of wanbetaling van het factuurbedrag op de vervaldag, is onze vennootschap gerechtigd om, na voorafgaande ingebrekestelling, het factuurbedrag te verhogen met 12% met een minimum van 25,00 euro en een maximum van 2000,00 euro ten titel van forfaitaire bepaalde schadeopstelling.
4. Bij annulatie van een bestelde reis minder dan 30 werkdagen voor vertrek zal 100% van de reissom verschuldigd zijn. Bij annulatie minder dan 65 werkdagen is dit 50%.
5. Indien de verzekering werd afgesloten bij CTT via de verzekeringmaatschappij Protections zal de terugbetaling van de annuleringskosten nooit het verzekerd bedrag per persoon overschrijden en zal altijd gebeuren op basis van de verschuldigde annuleringskosten en cfr. de algemene voorwaarden van Protections. Er wordt steeds een vrijstelling van € 50,00 per persoon voor busreizen en € 75,00 per persoon voor vliegtuigreuzen van de vergoeding afgetrokken. Bij wijziging van de reis worden de administratieve kosten met betrekking tot deze wijziging gedekt zonder afhouding van de vrijstelling tot maximum het verzekerd bedrag.
6. Onze vennootschap verwert alle verantwoordelijkheid in geval van reisonderbreking en/of vertraging ten gevolge van overmacht zoals overstromingen, ongevallen, stakingen, mist, sneeuw, opengeborenen banen, ... Deze opsmassing is exempliatief. Alle daaruit voorbereidende en bijkomende kosten voor vervoer of verblijf zijn volledig ten laste van de reiziger.
7. Onze vennootschap is niet verantwoordelijk voor verlies, beschadiging of diefstal van reisgoed die zich binnen de in de voertuigen bevindt of in enige bagageruimte. De waarde van bagage wordt steeds beperkt tot 500,00 euro. Fietsen in een aanhangwagen worden als reisgoed beschouwd. Krassen verorzaak door laden en lossen van de fietsen is steeds uitgesloten.
8. Bij bestelling van een reis voor rekening van derden, zoals een vennootschap, groepering, vereniging, VZW, verbindt de fysieke persoon die de bestelling heeft geplaatst zich hoofdelijk en solidair met de vereniging of rechtspersoon voor wie de reis dient uitgevoerd, in betaling van de reissom of eventuele schadevergoedingen. Ook voor de fysieke persoon die de bestelling geplaatst heeft hoofdelijk en ondeelbaar gehouden zijn voor elke schade die door de reiziger wordt aangercit.
9. Bagagehoeveelheden boven één stuk van normale afmeting en met een gewicht van max 20 kg per persoon kan door onze vennootschap geweigerd worden. Dit geeft onder geen beding aanleiding tot enige korting of terugbetaling van de reissom.
10. De rij en rusttijden volgens E.U. vordering 561/2006 zijn ten alle tijde van toepassing. De chauffeurs van onze vennootschap hebben aldus het recht diensten te weigeren indien deze niet kunnen worden uitgevoerd binnen deze rij en rusttijden. Dit geeft onder geen beding aanleiding tot enige korting of terugbetaling van de reissom ook indien een gedeelte van het vooropgestelde reisroute niet kan worden uitgevoerd.
11. Indien er een reissum nodig is voor de bestemming gaat CTT enkel een middenverloofenis aan tot het bekomen van het visum. Indien het visum niet wordt bekomen door weigering of andere reden, welke ook de aard, kan CTT nooit verantwoordelijkheid gesteld worden en wordt het contract als verbroken beschouwd door de reiziger cfr Artikel 11.

Verzekering tegen financieel overmogen
Wij zijn aangesloten bij Amlin Europe N.V.
Koning Albert II laan 37
B-1030 BRUSSEL
Tel. +32-(0)2/894 70 00



REISBIJSTANDSVERZEKERING

Informatiedocument over het verzekeringsproduct

AG

Belgische verzekeringsonderneming toegelaten onder code 0079



Dit informatiedocument geeft een overzicht van de belangrijkste dekkingen en uitsluitingen van deze verzekering. Dit document is niet gepersonaliseerd op basis van uw specifieke behoeften. De informatie die erin is opgenomen is niet exhaustief. De precieze omvang van de waarborgen en de tussenkomstlimieten staan in de algemene voorwaarden van het contract. Extra informatie over de gekozen verzekering en uw verplichtingen vindt u in de precontractuele en contractuele informatie over deze verzekering.

Welke soort verzekering is dit?

Deze reisbijstandsverzekering is een tijdelijk verzekeringscontract dat de verzekerden een uitgebreid gamma aan diensten biedt (praktische bijstand en/of financiële tussenkomst) wanneer ze door bepaalde gebeurtenissen tijdens een verzekerde reis problemen ondervinden in het buitenland onder andere met betrekking tot de gezondheid.



Wat is verzekerd?

De reisbijstandsverzekering komt tussen in:

Bijstand aan personen

- ✓ De terugbetaling tot maximum €1.000.000 van de chirurgische en hospitalisatiekosten in geval van hospitalisatie in het buitenland;
- ✓ De terugbetaling (beperkt) van medische, chirurgische en hospitalisatiekosten, in geval van hospitalisatie of ambulante kosten in België;
- ✓ De terugbetaling van de kosten voor repatriëring bij ziekte of ongeval;
- ✓ Het ten laste nemen van de kosten voor een vervroegde terugkeer naar België bij hospitalisatie of overlijden van een familielid in België of in geval van ernstige schade aan de woonplaats;
- ✓ De terugbetaling van opsporings- en reddingskosten tot maximum 5.000 euro.

Bagage tot €1.500

- ✓ De diefstal met inbraak of vastgesteld geweld;
- ✓ Het verlies tijdens het vervoer door een luchtvaartmaatschappij;
- ✓ Vertraging in de aflevering van minstens 12 uur op de plaats van bestemming (heenreis).

Kapitaal reisongeval

- ✓ Een schadevergoeding van €12.500 bij overlijden en tot €25.000 in geval van blijvende invaliditeit, veroorzaakt door een ongeval in het buitenland.



Wat is niet verzekerd?

Uitsluitingen gemeenschappelijk aan alle waarborgen

- ✗ Elke gebeurtenis die gekend was op het moment van onderschrijving en/of het vertrek naar het buitenland;
- ✗ Elk schadegeval dat zich voordoet buiten de verzekeringsperiode.

Uitsluitingen betreffende Bijstand aan personen

- ✗ De hospitalisatie of operatie in het buitenland die voor het vertrek werd gepland;
- ✗ Behandelingen die niet erkend zijn door het RIZIV.

Uitsluitingen betreffende Bagage

- ✗ Muntstukken, bankbiljetten, cheques en waardepapieren;
- ✗ Computers, software en toebehoren.

Uitsluitingen betreffende kapitaal reisongeval

- ✗ Alle sporten die professioneel worden beoefend;
- ✗ De schadegevallen naar aanleiding van weddenschappen en uitdagingen.



Zijn er dekkingsbeperkingen?

Beperkingen gemeenschappelijk aan alle waarborgen

- ! Alle prestaties die niet zijn aangevraagd op het moment van de gebeurtenissen, evenals deze die door de verzekerde zijn geweigerd of die zijn georganiseerd zonder het akkoord van de bijstandsverlener, geven later geen recht op terugbetaling of schadevergoeding;
- ! De verzekering kan worden onderschreven tot de dag voorafgaand aan het vertrek.

Beperkingen in de dekking bijstand aan personen

- ! Voor de tussenkomst bij medische kosten in België die verband houden met een medisch incident in het buitenland, wordt maximum €6.000 aan medische, chirurgische en hospitalisatiekosten ten laste genomen per verzekerde;
- ! De kosten voor spoedeisende tandheelkundige zorg na een ongeval of acute crisis zijn gedekt tot maximum €250 per verzekerde;
- ! Er wordt een vrijstelling van €25 euro toegepast per verzekerde en per schadegeval.

Beperkingen in de dekking bagage

- ! De waardevolle voorwerpen zijn enkel gewaarborgd tegen diefstal en enkel gedekt voor zover op de gebruikelijke wijze door de verzekerde gedragen of gedeponeerd in de hotelkluis;
- ! Er wordt een vrijstelling toegepast in functie van de onderschreven formule per verzekerde en per schadegeval.

Beperkingen in de dekking Kapitaal reisongeval

- ! In geval van overlijden van personen jonger dan 16 jaar, wordt de voorziene vergoeding bij overlijden vervangen door de terugbetaling van de begrafeniskosten, tot een maximum van € 2.000;
- ! Schade ten gevolge van deelneming aan criminele handelingen of aanslagen.



Waar ben ik gedekt?

- ✓ Afhankelijk van de bestemming, namelijk Europa of de rest van de wereld, zoals aangegeven in het bevestigingsdocument, geniet de verzekerde de dekking bijstand aan personen in de volgende landen:
 - Voor de reizen met bestemming binnen Europa: de landen van de Europese Unie, alsook het Verenigd Koninkrijk, het Vorstendom Monaco, San Marino, Andorra, Liechtenstein, Vaticaanstad, Zwitserland, Montenegro, Wit-Rusland, Bosnië-Herzegovina, de Russische Federatie (tot 60° oosterlengte), IJsland, Macedonië, Moldavië, Noorwegen, Servië, Turkije, Oekraïne, Marokko, Tunesië, Egypte en Israël, uitgezonderd het land van de woonplaats.
 - Voor de reizen naar een bestemming in de rest van de wereld: dekking wereldwijd, uitgezonderd het land van de woonplaats.



Wat zijn mijn verplichtingen?

- Bij de onderschrijving van het contract, bezorgt u ons volledige en nauwkeurige informatie over het te verzekeren risico.
- In het geval van wijziging van het verzekerde risico in de loop van het contract, meldt u dit.
- U treft alle mogelijke voorzorgen om een schade te vermijden.
- U meldt een schadegeval en de omstandigheden ervan zo snel mogelijk. U moet ook alle redelijke maatregelen nemen om de gevolgen van de schade te beperken.



Wanneer en hoe betaal ik?

De premie moet worden betaald bij het afsluiten van het contract, na ontvangst van de uitnodiging tot betaling.



Wanneer begint en eindigt de dekking?

De onderschreven waarborgen treden in werking op de datum vermeld in het bevestigingsdocument, ten vroegste de dag die volgt op de aankoop van de reis, op voorwaarde dat de premie betaald werd en onder voorbehoud van de specifieke wachttijden voorzien in de algemene voorwaarden.

De looptijd van de dekkingen wordt vermeld in het bevestigingsdocument.

De waarborgen eindigen op de datum van terugreis zoals vermeld in het bevestigingsdocument. De looptijd van de waarborgen kan nooit langer zijn dan 364 dagen.



Hoe zeg ik mijn contract op?

Het contract eindigt automatisch op de vervaldag zonder enige kennisgeving van de verzekerde.

ANNULERINGSVERZEKERING

Informatiedocument over het verzekeringsproduct

AG

Annulering en Reiscompensatie

Belgische verzekeringsonderneming toegelaten onder code 0079



Dit informatiedocument geeft een overzicht van de belangrijkste dekkingen en uitsluitingen van deze verzekering. Dit document is niet gepersonaliseerd op basis van uw specifieke behoeften. De informatie die erin is opgenomen is niet exhaustief. De precieze omvang van de waarborgen en de tussenkomstlimieten staan in de algemene voorwaarden van het contract. Extra informatie over de gekozen verzekering en uw verplichtingen vindt u in de precontractuele en contractuele informatie over deze verzekering.

Welke soort verzekering is dit?

De reisannuleringsverzekering is een tijdelijk contract en biedt de verzekerde een vergoeding wanneer hij niet kan deelnemen aan een door hem aangekochte reis of wanneer de reis wordt onderbroken voorafgaand aan de voorziene einddatum.

Deze annuleringsverzekering dekt het deel dat niet aan de verzekerde wordt vergoed of de extra kosten die hij moet maken om zijn reis voor vertrek te wijzigen.



Wat is verzekerd?

In de annuleringsverzekering worden de kosten van annulering of reisinwijziging vergoed en zijn volgende gebeurtenissen verzekerd:

- ✓ Overlijden, ziekte of ongeval van de verzekerde, de levensgezel of een familielid tot in de 2de graad;
- ✓ Ernstige en onverwachte verwikkelingen tijdens de zwangerschap;
- ✓ Intrekking verlof;
- ✓ Ontslag;
- ✓ Nieuwe arbeidsovereenkomst;
- ✓ Herexamen;
- ✓ Oproeping als beroepsmilitair of reservist;
- ✓ Ernstige materiële schade aan de woonplaats;
- ✓ Echtscheiding of feitelijke scheiding.

Compensatie bij reisonderbreking:

Pro rata vergoeding bij een vervroegde terugkeer of reisonderbreking onder de vorm van een waardebon, bij het voorvallen van een gebeurtenis zoals:

- ✓ Overlijden, ziekte of ongeval van de verzekerde, de levensgezel of een familielid tot in de 2de graad;
- ✓ Ernstige en onverwachte verwikkelingen tijdens de zwangerschap;
- ✓ Intrekking verlof;
- ✓ Ontslag;
- ✓ Nieuwe arbeidsovereenkomst.



Wat is niet verzekerd?

Uitsluitingen gemeenschappelijk aan alle waarborgen

- ✗ Elke gebeurtenis die gekend was op het moment van onderschrijving en/of het vertrek naar het buitenland;
- ✗ Elk schadegeval dat zich voordoet buiten de verzekeringsperiode;
- ✗ Reizen of vakantieverblijven die rechtstreeks tussen particulieren worden geboekt;
- ✗ Administratieve kosten, visumkosten en andere soortgelijke kosten;
- ✗ De gevolgen van een natuurramp.

Bijkomende uitsluitingen in het bijzonder voor reiscompensatie

- ✗ De tussenkomst is beperkt tot de prestaties (bezoeken, excursies,...) die geboekt waren vóór de datum van het schadegeval.



Zijn er dekkingbeperkingen?

Dekkingbeperkingen gemeenschappelijk aan alle waarborgen

- ! De annuleringsverzekering dient ten laatste 30 dagen na de boekingsdatum van de reis of verblijf te worden afgesloten of binnen de 24 uur bij boeking minder dan 30 dagen voor vertrek;
- ! Per verzekerde is een maximumbedrag voorzien in functie van de onderschreven formule;
- ! In geval van annulering is de in het contract voorziene vrijstelling altijd van toepassing.



Waar ben ik gedekt?

- ✓ De waarborg annulatie geldt wereldwijd.
- ✓ Afhankelijk van de bestemming, namelijk in Europa of de rest van de wereld, zoals aangegeven in het bevestigingsdocument, geniet de verzekerde de dekking Reiscompensatie in Europa of wereldwijd.



Wat zijn mijn verplichtingen?

- Bij de onderschrijving van het contract, bezorgt u ons volledige en nauwkeurige informatie over het te verzekeren risico.
- In het geval van wijziging van het verzekerde risico in de loop van het contract, meldt u dit.
- U treft alle mogelijke voorzorgen om een schade te vermijden.
- U meldt een schadegeval en de omstandigheden ervan zo snel mogelijk. U moet ook alle redelijke maatregelen nemen om de gevolgen van de schade te beperken.



Wanneer en hoe betaal ik?

De premie moet worden betaald bij het afsluiten van het contract, na ontvangst van de uitnodiging tot betaling.



Wanneer begint en eindigt de dekking?

De onderschreven waarborgen treden in werking op de datum vermeld in het bevestigingsdocument, ten vroegste de dag die volgt op de aankoop van de reis, op voorwaarde dat de premie betaald werd en onder voorbehoud van de specifieke wachttijden voorzien in de algemene voorwaarden.

De looptijd van de dekkingen wordt vermeld in het bevestigingsdocument.

De waarborg annulatie eindigt op de datum van vertrek zoals vermeld in het bevestigingsdocument.

De waarborg reiscompensatie eindigt op de datum van terugreis zoals vermeld in het bevestigingsdocument. De looptijd van de waarborgen kan nooit langer zijn dan 364 dagen.



Hoe zeg ik mijn contract op?

Het contract eindigt automatisch op de vervaldag zonder enige kennisgeving van de verzekerde.