

## Reizen De Lathauwer treedt op als Reisorganisator van een pakketreis

Deze bundel bevat:

- Algemene voorwaarden Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten
- Standaardinformatieformulier Reizen De Lathauwer
- Bijzondere voorwaarden Reizen De Lathauwer
- Verkorte Privacy Verklaring

## Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten.

### 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, uitsluitel of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep;
  - g) de taal waarin andere toeristische diensten desgevallend worden verricht;
  - h) of de reis in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit;
- 2° de totaalprijs van de pakketreis, en voor zover toepasselijk, opgave van de soort bijkomende kosten die voor rekening van de reiziger kunnen zijn;
- 3° de betalingsmodaliteiten;

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

5° algemene informatie over de vereisten in het land van bestemming inzake paspoort- en visumverplichtingen, met inbegrip van de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum en informatie over formaliteiten op gezondheidsgebied;

6° de vermelding dat de reiziger de overeenkomst kan opzeggen tegen betaling van een opzegvergoeding;

7° inlichtingen over de annulerings- en/of bijstandsverzekeringen.

2.2. De professioneel draagt er zorg voor dat het juiste standaardinformatieformulier wordt verstrekt aan de reiziger.

2.3. De precontractuele informatie die aan de reiziger wordt verstrekt, vormt een integraal onderdeel van de pakketreisovereenkomst.  
Zij kan niet worden gewijzigd, tenzij wederzijds akkoord van de partijen.

### Artikel 3: informatie door de reiziger

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

3.2. Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de organisator en/of doorverkoper, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

### Artikel 4: de pakketreisovereenkomst

4.1. Bij het sluiten van de pakketreisovereenkomst of binnen redelijke termijn verstrekt de organisator of indien er een doorverkoper bij betrokken is deze laatste de reiziger een bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf.

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

4.2. De pakketreisovereenkomst of bevestiging ervan bevat de volledige inhoud van de overeenkomst, met inbegrip van alle informatie zoals vermeld in artikel 2 en de volgende informatie:

1° de bijzondere wensen van de reiziger waarop de organisator is ingegaan;

- 2° dat de organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de pakketreis, en een bijstandsverplichting heeft;
- 3° de naam en de contactgegevens van de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie;
- 4° de naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres van de lokale vertegenwoordiger van de organisator of van een andere dienst voor het geval de reiziger in moeilijkheden verkeert of zijn beklag wenst te doen over de mogelijke non-conformiteit;
- 5° de verplichting van de reiziger om de non-conformiteit tijdens de reis te melden;
- 6° informatie op basis waarvan rechtstreeks contact kan worden opgenomen met een niet vergezeld minderjarige of met de persoon die op zijn verblijfplaats voor hem verantwoordelijk is;
- 7° informatie over de interne klachtenbehandeling;
- 8° informatie over de Geschillencommissie Reizen en het platform van de E.U. voor online geschillenbeslechting;
- 9° informatie over het recht van de reiziger om zijn overeenkomst over te dragen.

4.3. Tijdig voor het begin van de pakketreis verstrekt de organisator de reiziger:

- 1° de nodige ontvangstbewijzen
- 2° de vouchers en vervoerbewijzen
- 3° informatie over de geplande vertrektijden en, indien van toepassing, over de uiterste tijd om in te checken, de geplande tijden van tussenstops, aansluitingen en aankomst.

## Artikel 5: De prijs

5.1. Na het sluiten van de pakketreisovereenkomst kunnen de prijzen alleen worden verhoogd indien de overeenkomst daar uitdrukkelijk in voorziet. In dat geval wordt in de pakketreisovereenkomst aangegeven hoe de prijsherziening wordt berekend.

Prijsverhogingen zijn alleen toegestaan als rechtstreeks gevolg van veranderingen in:

- 1° de prijs van passagiersvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen, of
- 2° de hoogte van belastingen of vergoedingen over de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de pakketreis betrokken derden, met inbegrip van toeristenbelastingen en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden, of
- 3° de wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn.

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

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

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

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

#### Artikel 6: Betaling van de reissom

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

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

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

#### Artikel 7: Overdraagbaarheid van de pakketreisovereenkomst

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

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

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

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

#### Artikel 8: Andere wijzigingen door de reiziger

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

## Artikel 9: Wijziging door de organisator voor de afreis

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

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

2° het om een onbeduidende verandering gaat, en

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

9.2. Indien, 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 aansprakelijkheid te beperken indien de betrokken vervoerder zich daarop krachtens het toepasselijke recht van de Unie niet kan beroepen.

12.9. De reiziger kan berichten, verzoeken of klachten in verband met de uitvoering van de pakketreis rechtstreeks richten tot de doorverkoper bij wie hij de pakketreis heeft gekocht. De doorverkoper geeft deze berichten, verzoeken of klachten zonder vertraging aan de organisator door.

#### Artikel 13: Aansprakelijkheid van de reiziger

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de organisator en of doorverkoper, hun aangestelden en/of vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, of wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen.

#### Artikel 14: Aansprakelijkheid van de organisator en de professioneel

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

14.2. Ingeval de organisator buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd gelden voor de doorverkoper die in een lidstaat is gevestigd de verplichtingen voor organisatoren, tenzij de doorverkoper bewijst dat de organisator aan de door de wet van 21 november 2017 voorgeschreven voorwaarden voldoet.

#### Artikel 15: Prijsvermindering en schadevergoeding

15.1. De reiziger heeft recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is.

15.2. De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder vertraging uitbetaald.

15.3. De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding, indien de organisator aantoonbaar dat de non-conformiteit te wijten is aan:

1° de reiziger;

2° een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen, of

3° onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

## Artikel 16: Verplichting tot bijstand

16.1. De organisator biedt zonder vertraging passende bijstand aan de reiziger die in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door:

1° nuttige informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;

2° de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van andere reisarrangementen.

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

## Artikel 17: Klachtenregeling

17.1. Indien de reiziger een klacht heeft vóór de afreis moet hij deze zo snel mogelijk op een bewijskrachtige manier melden bij de organisator of de doorverkoper.

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

17.3. Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij na het einde van de reisovereenkomst zonder vertraging bij de organisator of de doorverkoper een klacht indienen op een bewijskrachtige manier.

## Artikel 18: Verzoeningsprocedure

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

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

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

18.4. Overeenkomstig de in het reglement beschreven procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.

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

## Artikel 19: Arbitrage of rechtbank

19.1. Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende

partij desgewenst een arbitrageprocedure instellen voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure aanhangig maken voor de rechtbank.

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

19.3. De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 1.250 euro bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of e-mail met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1.251 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen

19.4. Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorzene) 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](mailto:reisgeschillen@clv-gr.be)

## Standaardinformatieformulier voor pakketreisovereenkomsten

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302, omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Reizen De Lathauwer is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis.

Reizen De Lathauwer beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer is inbegrepen in de pakketreis, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt.

### Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302

Voordat hij de pakketreisovereenkomst sluit, zal de reiziger alle essentiële informatie over de pakketreis ontvangen.

De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één professioneel.

De reiziger krijgt een noodtelefoonnummer of gegevens inzake een contactpunt via welk hij contact kan opnemen met de organisator of de reisagent.

De reiziger kan de pakketreis, met inachtneming van een redelijke termijn en eventueel tegen de betaling van extra kosten, aan een andere persoon overdragen.

De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen), indien zulks uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en in elk geval niet later dan twintig dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8 % van de prijs van de pakketreis kan de reiziger de overeenkomst opzeggen. Indien de organisator zich het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering wanneer de relevante kosten zouden afnemen.

Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd, kan de reiziger de overeenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en krijgt hij een volledige terugbetaling. Indien de professioneel die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.

De reiziger kan de overeenkomst in uitzonderlijke omstandigheden zonder betaling van een opzegvergoeding vóór het begin van de pakketreis opzeggen, bijvoorbeeld wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die waarschijnlijk gevolgen zullen hebben voor zijn pakketreis.

Daarnaast kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis opzeggen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde opzegvergoeding.

Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet een geschikt alternatief arrangement aan de reiziger worden aangeboden, zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen.

In geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn heeft de reiziger ook recht op een prijsvermindering en/of schadevergoeding.

De organisator is verplicht reizigers die in moeilijkheden verkeren, bijstand te verlenen.

Indien de organisator of de doorverkoper insolvent wordt, zullen de betaalde bedragen worden teruggestort. Indien de insolventie van de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en het vervoer in de reis of de vakantie inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. Reizen De Lathauwer heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij Amlin Insurance SE. Wanneer diensten door de insolventie van Reizen De Lathauwer niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (Bijhuis België, Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel, België, [insolvency.claims.be@msamlin.com](mailto:insolvency.claims.be@msamlin.com), +32-(0)2/894.70.00).

[Richtlijn \(EU\) 2015/2302, als omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten:](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet)  
[http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/change\\_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table\\_name=wet](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet)

## Bijzondere voorwaarden Reizen De Lathauwer

### Artikel 1: Toepassingsgebied

1. Deze bijzondere voorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten gesloten door Reizen De Lathauwer.
2. Een Pakketreisovereenkomst kan enkel gesloten worden door een meerderjarig handelingsbekwame persoon. Zouden er overeenkomsten gesloten worden door natuurlijke personen die niet aan deze voorwaarden voldoen blijven de respectievelijk voogd en / of curator aansprakelijk voor de hieruit vloeiend kosten.

### Artikel 2: Prijzen

1. De overeengekomen prijs in de pakketreisovereenkomst is – behoudens kennelijke materiële vergissing - vast en alle vermelde diensten, belastingen en taksen zijn inbegrepen, behalve deze die, ingevolge lokale reglementeringen, enkel ter plaatse door de reiziger in contanten kunnen betaald worden.
2. De vermelde prijzen en toeslagen zijn per persoon.
3. De prijzen bevatten alle diensten vermeld in de reisovereenkomst.
  - o Indien er een vlucht is inbegrepen in de pakketreis geldt de prijs steeds voor de vlucht in economy klasse, het tarief is exclusief bagage en stoelreservatie, tenzij anders vermeld.
    - o Alle binnenlandse en internationale brandstof- en luchthaventaksen zoals gekend op moment van boeking – tenzij anders vermeld.
  - o Steeds inbegrepen zijn alle bijdragen voor de verzekering financieel onvermogen, professionele aansprakelijkheid
  - o Alsook inbegrepen indien van toepassing, de BTW volgens de correcte aanslagvoeten.
4. Niet-inbegrepen zijn:
  - o Kosten voor paspoort (reispas), visum, inentingen en andere formaliteiten tenzij anders vermeld.
  - o Alle persoonlijke uitgaven zoals dranken, fooien, souvenirs, ...
  - o Alle fooien voor chauffeurs, lokale gidsen en hotelpersoneel gedurende de gehele pakketreis, tenzij anders vermeld.
  - o De bijdragen voor annulerings-, reisbijstand-, bagageverzekering, tenzij anders vermeld.
  - o De niet vermelde maaltijden.
  - o De bijdrage voor eventuele portretrechten voor film & fotografie.
  - o Het vervoer heen en terug tussen de woonplaats en de luchthaven – tenzij anders vermeld.
  - o De uitstappen die in de reisovereenkomst niet uitdrukkelijk als inbegrepen staan.
  - o Deze opsomming is niet limitatief

5. Prijzen die mondeling of telefonisch worden doorgegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.
6. Aan dossiers op aanvraag, behalve indien zij in een vaste boeking resulteren, zijn altijd 15 euro dossierkosten verbonden.
7. De prijzen zijn berekend op basis van
  - a) wisselkoersen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland die op datum van sluiting van de reisovereenkomst bekend waren.
  - b) taksen en heffingen, met inbegrip van de luchthaventaksen, die op datum van sluiting van de reisovereenkomst bekend waren.
  - c) de vervoerprijs met inbegrip van de energieprijzen die een element uitmaken van deze vervoerprijs op basis van de datum van de tekoopaanbieding.
8. Kennelijke materiële fouten in de prijs binden Reizen De Lathauwer niet en mogen worden rechtgezet.

### Artikel 3: Formaliteiten

1. De reiziger bevestigt kennis genomen te hebben van de informatie inzake de te vervullen formaliteiten die door Reizen De Lathauwer worden medegedeeld. Deze informatie is gebaseerd op reizigers met de Belgische nationaliteit, reizend met een Belgische identiteitskaart / paspoort en voor toeristische doeleinden en die niet langer verblijven dan de door Reizen De Lathauwer geboekte prestaties (mogelijks gelden er andere visa-formaliteiten indien de reiziger langer verblijft, en/of moeten er extra taksen betaald worden). Reizigers met een andere nationaliteit dienen zich rechtstreeks bij de ambassade en/of consulaat te informeren welke formaliteiten zij moeten vervullen.
2. Met uitzondering van de vermelde inentingingen zijn er op datum van overeenkomst geen verplichte inentingingen, wat niet wil zeggen dat er geen aan te raden zijn. De reiziger dient in te staan voor eventuele inentingingen, gezien Reizen De Lathauwer geen medische bevoegdheid heeft, dient de reiziger de verstrekte informatie te evalueren met een bevoegde arts.
3. De reiziger verklaart dat hij medisch, fysiek en psychisch in staat is om de gekozen reis te ondernemen. De reiziger die een fysieke of psychische beperking heeft, een mobiliteitsbeperking heeft of aan een ziekte lijdt die een behandeling vergt of die zwanger is, dient Reizen De Lathauwer daarvan op de hoogte stellen, desgevallend via de Klant die de reis boekt. Reizen De Lathauwer behoudt zich het recht voor om een reiziger voor een reis te weigeren indien, om objectieven en niet-discriminatoire redenen, blijkt dat hij niet in staat is om deel te nemen.
4. Formaliteiten en verplichte inentingingen kunnen afwijken afhankelijk van de voorheen bezochte landen, risicolanden. Ook al tracht Reizen De Lathauwer de reiziger zo goed mogelijk te informeren over de formaliteiten voor het/de land(en) van bestemming,

toch komt het aan de reiziger toe om de geldigheid en conformiteit van zijn reisdocumenten te controleren. Reizen De Lathauwer kan niet aansprakelijk gesteld worden voor nalatigheid door de reiziger voor de hieruit voortvloeiende extra kosten en / of instapweigering door de luchtvaartmaatschappij en / of de toegang tot het grondgebied ontzegd worden.

De persoon die de pakketreisovereenkomst afsluit is verantwoordelijk voor het verstrekken van alle nuttige inlichtingen omtrent hemzelf en zijn medereizigers. Wanneer de reiziger foutieve informatie verstrekt en dit tot bijkomende kosten leidt, mogen deze kosten in rekening gebracht worden door Reizen De Lathauwer.

5. Kinderen dienen over een identiteitskaart met foto te beschikken. Kinderen die niet door hun ouders vergezeld worden, dienen documenten voor te leggen, waarop de ouders hun toestemming verlenen om alleen te reizen en waarbij de datum van aankomst en van vertrek uit het betrokken land vermeld is, evenals het adres waar zij hun vakantie doorbrengen en hun adres in België.

6. Huisdieren kunnen op reis meegenomen worden mits rekening te houden met de specifieke richtlijnen die door de organisator worden verstrekt. Zij moeten in elk geval in regel zijn met de vaccinatievoorschriften. De organisator aanvaardt echter geen enkele verantwoordelijkheid bij eventuele schade noch voor moeilijkheden die voortspruiten uit het meenemen van huisdieren.

#### Artikel 4: Betaling van de reissom

1. Tenzij ander overeengekomen, wordt bij het afsluiten van de overeenkomst een voorschot aangerekend van 30% van de totale reissom. Vliegtickets dienen steeds volledig voldaan te worden bij boeking.

Het saldo is verschuldigd uiterlijk 6 weken voor afreis, afhankelijk van de gereserveerde diensten is het saldo mogelijks vroeger verschuldigd, dit wordt duidelijk opgenomen in de pakketreisovereenkomst.

Wordt de pakketreisovereenkomst gesloten voor een afreisdatum binnen 6 weken, is het saldo onmiddellijk verschuldigd.

2. Laattijdige of niet betaling van de reissom:

Bij niet- of onvolledige betaling van de reissom binnen de vervaldatum zal van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling aanleiding geven tot het betalen van een intrest aan 12% per jaar en een forfaitaire schadevergoeding van % met een minimum van 50 euro.

Als alternatief behoudt Reizen De Lathauwer zich het recht om in geval van niet- of laattijdige betaling van de reissom binnen de vervaldatum de overeenkomst te beëindigen mits ingebrekestelling met onmiddellijke uitwerking en vergoeding te vorderen van onschade met als minimum de annuleringskosten van art 7. De door de reiziger betaalde voorschotten zullen met de schadevergoeding worden verrekend.

3. Reizen De Lathauwer behoudt zich het recht de reisdocumenten niet vrij te geven zolang niet alle saldi of de volledige reissom betaald zijn.

#### Artikel 5: 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 per autocar dient een attest aan de begeleidende medewerker gevraagd.

Klachten omtrent beschadiging van Bagage dienen volgens de modaliteiten bepaald in de Conventie van Montreal binnen de 7 dagen ingediend te zijn.

De adviezen over toegelaten gewicht van de bagage dienen gevolgd te worden. Eventuele extra kosten voor overgewicht zijn ten laste van de reiziger.

#### Artikel 6: Dienstregeling

De vermelde dienstregelingen zijn indicatief. Reizen De Lathauwer behoudt steeds het recht een andere luchtvaartmaatschappij en/of een andere route of vluchtschema te voorzien. De reiziger dient in alle omstandigheden er rekening mee te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis gewijzigd kunnen worden. Wijzigingen van de (binnenlandse) vluchten kunnen niet aanzien worden als een ingrijpende verandering, zo kan zonder voorafgaande notie een rechtstreekse vlucht veranderen met tussenstop, of 2 vluchten, of kunnen de uren afwijken.

#### Artikel 7: Essentieel onderdeel van de reis

Het staat de reiziger vrij voorkeuren door te geven, indien deze voorkeur voor de reiziger van dergelijk belang is dat het al dan niet reserveren van de reis ervan afhangt, spreekt men van een essentieel onderdeel of element. Dit moet wel bij de boeking duidelijk en expliciet gemeld worden. Zouden deze voorkeuren extra kosten met zich meebrengen behoudt Reizen De Lathauwer het recht deze kosten door te rekenen aan de reiziger.

Indien dit essentieel element na de bevestiging van de reis aangevraagd wordt, gelden bij annulering na een negatief antwoord de gebruikelijke annuleringskosten bepaald in artikel 6.

#### Artikel 8: Annulering en wijzigingen door de reiziger

1. De annulerings- en wijzigingskosten zijn variabel volgens het tijdstip van annulering. De juiste datum van de annulering wordt bepaald door de datum waarop Reizen De Lathauwer de schriftelijke melding van annulering heeft ontvangen. Een annulering door de reiziger wordt enkel in behandeling genomen op werkdagen tijdens de kantooruren (maandag t.e.m. vrijdag tussen 9u en 17u). Annuleringen of wijzigingen buiten deze tijdsperiode worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

2. Alle bedragen van annuleringskosten worden steeds per persoon doorgegeven.
3. De annuleringskosten worden berekend op de reissom exclusief de administratiekost, de premie voor afgesloten verzekeringen.
4. Annuleringskosten:
  - o Annuleringen tot 90 dagen voor afreis:
    - o De door de verschillende leveranciers waaronder ook de luchtvaartmaatschappijen aangerekende kosten vermeerderd met 50 euro met een minimum van 30% van de totale reissom.
  - o Annuleringen tot 30 dagen voor afreis:
    - o De door de verschillende leveranciers waaronder ook de luchtvaartmaatschappijen aangerekende kosten vermeerderd met 150 euro met een minimum van 40% van de totale reissom.
  - o Annuleringen vanaf 30 dagen voor afreis:
    - o 100% van de totale reissom.
  - o Vliegtuigtickets zijn niet terugbetaalbaar en dus 100% kosten in geval van annulering, tenzij anders vermeld.

3. Wijzigingen door de reiziger kunnen worden aanvaard tegen betaling van kosten naast de eventuele prijsaanpassing van de betrokken leveranciers. Reizen De Lathauwer rekent hiervoor een administratieve wijzigingskost van 25 euro.

4. Naamswijzigingen kunnen aanvaard worden tegen betaling van de kosten naast de eventuele prijsaanpassing van de betrokken leveranciers. Luchtvaartmaatschappijen rekenen hiervoor de kost van een nieuw ticket waar het originele ticket aan 100% kosten wordt aangerekend. Reizen De Lathauwer rekent hiervoor een administratieve wijzigingskost van 25 euro. In geval van een naamswijziging zijn de overdrager en overnemer solidair gehouden tot betaling van de kosten die voortvloeien uit de overdracht.

5. Reizen De Lathauwer behoudt zich het recht voor om onbeduidende veranderingen aan de pakketreisovereenkomst aan te brengen.. De klant zal hiervan via een duurzame gegevensdrager op de hoogte worden gesteld.

#### Artikel 9: Aansprakelijkheid

1. In geval dat er vervoer per vliegtuig inbegrepen is in de pakketreisovereenkomst nemen de prestaties van de Reizen De Lathauwer een aanvang op de luchthaven van vertrek en eindigen na de terugvlucht op de luchthaven. Zou de pakketreisovereenkomst een ander vervoersmiddel bevatten dan vervoer per vliegtuig nemen de prestaties een aanvang op de respectievelijke op- en afstapplaats.

In geval er geen vervoer werd voorzien in de pakketreisovereenkomst nemen de

prestaties een aanvang vanaf aankomst van de reiziger waar de eerste gereserveerde dienst plaatsvindt.

2. Reizen De Lathauwer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het goede verloop van de excursies, die de reiziger op bijvoorbeeld vrije uren of dagen bij derden en op eigen houtje bestelt en die dus niet in de pakketreisovereenkomst zijn inbegrepen of voorzien.

3. De reiziger verbindt zich ertoe zich te zullen onthouden van elke vorm van (niet limitatief) ongepast of buitensporig gedrag, hetwelk de goede uitvoering van de pakketreis in gevaar kan brengen, of de contractuele of buitencontractuele aansprakelijkheid met zich teweeg kan brengen, ook ten aanzien van derden. Reizen De Lathauwer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele aanhouding door politie en / of andere autoriteiten wegens het door de reiziger niet naleven van de plaatselijk geldende voorschriften van een land / bestemming.

4. Reizen De Lathauwer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele ziektes opgelopen tijdens de reis.

5. De aansprakelijkheid wordt geregeld door de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten. De aansprakelijkheid van Reizen De Lathauwer (indien van toepassing) is niet betrokken in geval van overmacht, een gebeurtenis die zelfs met inachtneming van de grootste zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen of situaties zoals opgesomd in artikel 50 van de Wet van 21 november 2017.

6. De aansprakelijkheid is evenwel beperkt tot driemaal de totaalprijs van het pakket, behalve in geval van persoonlijk letsel of opzettelijk dan wel door nalatigheid veroorzaakte schade. Voor zover internationale verdragen en / of Europese verordeningen grenzen stellen aan de voorwaarden waaronder een dienstverlener die een reisdienst verleent die deel uitmaakt van een pakketreis, schadevergoeding moet betalen, of aan de hoogte van die schadevergoeding, gelden die grenzen ook voor Reizen De Lathauwer.

7. De reiziger is verplicht zich tijdig aan te bieden voor inscheping, met alle nodige reisdocumenten. Reizen De Lathauwer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor incidenten, zoals een vluchtweigering, veroorzaakt door opzet of nalatigheid van de reiziger.

#### [Artikel 10: Klachtenregeling](#)

1. De reiziger dient, op een bewijskrachtige wijze, Reizen De Lathauwer onverwijld op de hoogte te brengen van iedere non-conformiteit die hij ervaart tijdens de uitvoering van de pakketreis-overeenkomst. Indien de klacht pas na de Pakketreis ingediend wordt kunnen de feiten niet altijd vastgesteld meer worden en kan het recht tot compensatie vervallen. Werd de gemelde klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dient de reiziger uiterlijk één

maand na het einde van Pakketreis bij Reizen De Lathauwer per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een officiële klacht indienen.

2. Bij het indienen van een klacht dienen alle relevante bewijsstukken te worden voorgelegd. Enkel bewijskrachtig ingediende klachten kunnen in aanmerking worden genomen. Voor het indienen van een klacht inzake de uitvoering van een vlucht kan de voorlegging worden gevraagd van het ticket en de originele instapkaart (boardingpass).

3. 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.

4. Voor eventuele geschillen heeft de reiziger de keuze het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Reizen of de rechtbank. Voor geschillen die niet via de Geschillencommissie opgelost kunnen worden, zijn alleen de rechtbanken van Aalst bevoegd.

## VERKORTE PRIVACY VERKLARING

Uw persoonsgegevens worden door Reizen De Lathauwer verwerkt voor klantenbeheer op basis van de contractuele relatie als gevolg van uw bestelling/aankoop van uw vakantie en/of gerelateerde diensten en voor direct marketing (om u nieuwe vakantieproducten of -diensten aan te bieden) op basis van ons gerechtvaardigd belang om te ondernemen. Indien u niet wil dat wij uw gegevens verwerken met het oog op direct marketing, volstaat het ons dat mee te delen op [aalst@reizendl.be](mailto:aalst@reizendl.be) of [gavere@reizendl.be](mailto:gavere@reizendl.be). Via dat adres kan u ook altijd vragen welke gegevens wij over u verwerken en ze desgevallend laten verbeteren of wissen. Daarbij is het mogelijk dat wij u vragen om uw identiteit te bewijzen zodat wij de gegevens aan de juiste persoon bezorgen. Als u vragen heeft over de manier waarop wij uw gegevens verwerken, kan u zich wenden tot [sofie@reizendl.be](mailto:sofie@reizendl.be). Bent u het niet eens met de manier waarop wij uw gegevens verwerken, kan u zich wenden tot de Gegevensbeschermingsautoriteit ([www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be) - Drukpersstraat 35 te 1000 Brussel). Ons beleid op het vlak van gegevensverwerking vindt u op [www.selectair.be](http://www.selectair.be).