

De Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen

Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de contracten tot reorganisatie en reisbemiddeling zoals verstaan onder de Belgische wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reorganisatie en reisbemiddeling.

Artikel 2 Promotie

- De gegevens in de brochure binden de reorganisator of de reisbemiddelaar die de brochure hebben uitgegeven, tenzij:
 - wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en vóór het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht; de brochure moet daarvan uitdrukkelijk melding maken;
 - er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract.
- De reorganisator en/of reisbemiddelaar kan voor bepaalde of onbepaalde duur het geheel of een gedeelte van zijn promotieacties schrappen.

Artikel 3 Informatie vanwege de reorganisator en/of reisbemiddelaar

- De reorganisator en / of reisbemiddelaar zijn verplicht:
 - vóór het sluiten van het contract tot reorganisatie of tot reisbemiddeling aan de reizigers schriftelijk mede te delen:
 - de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op gebied van gezondheidszorg die voor de reis en verblijf noodzakelijk zijn, op dat de reizigers de nodige documenten in orde zouden kunnen brengen.
 - Betriggers van niet-Belgische reisdocumenten bij de betrokken ambassade(s) of consulaats(en) informeren welke administratieve formaliteiten zij moeten vervullen;
 - informatie over het aangaan en de inhoud van een annulerings- en/of bijstandsverzekering o de algemene en bijzondere voorwaarden van toepassing op de contracten.
 - ten laatste 7 kalenderdagen voor de vertrekdatum, volgende inlichtingen aan de reizigers schriftelijk te verstrekken:
 - diensregelingen en tussenzetten en aansluitingen, ook indien mogelijk, die door de reiziger in te nemen plaats;
 - naam, adres, telefoon, faxnummer en/of e-mail adres van hetzij de plaatselijke vertegenwoordiging van de reorganisator en/of -bemiddelaar, hetzij de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen, hetzij rechtstreeks de reisbemiddelaar of de reorganisator.
 - Voor reizen en verblijven in minderjarigen in het buitenland, de informatie waardoor rechtstreeks contact mogelijk is met het kind of met de persoon die ter plaatse voor diens verblijf verantwoordelijk is.

De hierboven vermelde termijn van 7 kalenderdagen is niet van toepassing in geval van laatrijke gesloten contract.

Artikel 4 Informatie vanwege de reiziger

De reiziger moet de reorganisator en/of reisbemiddelaar alle nuttige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk gevraagd worden of die redelijkerwijs een invloed kunnen hebben op het goede verloop van de reis. Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de reorganisator en/of reisbemiddelaar, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 5 Totstandkomen van het contract

- Bij het boeken van de reis zijn de reisbemiddelaar of -organisator ertoe gehouden een bestelling aan de reiziger te overhandigen conform de wet.
- Het contract tot reorganisatie ontstaat het ogenblik dat de reiziger, al dan niet via de namens de reorganisator optredende reisbemiddelaar, van de reorganisator de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvangt. Wijkt de inhoud van de bestelling af van die van de reisbevestiging of gebeurt de bevestiging niet binnen uiterlijk 21 dagen na de ondertekening van de bestelling, dan mag de reiziger ervan uitgaan dat de reis niet werd geboekt en heeft de reiziger recht op de onmiddellijke terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen.

Artikel 6 De Prijs

- De in het contract overeengekomen prijs kan niet worden herzien, tenzij dit uitdrukkelijk in het contract is voorzien en met de precieze berekeningswijze ervan, en voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in:
 - a) de op de reis toegepaste wisselkoersen en/of
 - b) de vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of
 - c) de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen.Er moet dan wel aan de voorwaarde worden voldaan dat bedoelde wijzigingen ook aanleiding zullen geven tot een verlaging van de prijs.
- De in het contract vastgestelde prijs kan niet worden verhoogd binnen de 20 kalenderdagen die de dag van het vertrek voorafgaan.
- Zo de verhoging 10 % van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger het contract zonder vergoeding verbreken. In dit geval heeft de reiziger recht op onmiddellijke terugbetaling van al de bedragen die hij aan de reorganisator heeft betaald.

Artikel 7 Betaling van de reissom

- Behave uitdrukkelijk anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij de ondertekening van de bestelling, als voorschot, een gedeelte van de globale of totale reissom zoals in de bijzondere reisvoorwaarden bepaald.
- 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 reorganisator en/of reisbemiddelaar het recht hebben de overeenkomst met de reiziger van rechtswege te beëindigen, met de kosten ten laste van de reiziger.
- Behave indien op de bestelling anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk 1 maand vóór de vertrekdatum, en op voorwaarde dat hem voortaf of tezelfdertijd de schriftelijke reisbevestiging en/of reisdocumenten beoogd worden.

Artikel 8 Overdraagbaarheid van de boeking

- De reiziger kan, vóór de aanvang van de reis, zijn reis contractueel aan een derde, die wel niet moet voldoen aan alle voorwaarden van het contract tot reorganisatie. De overdrager dient tijdig vóór het vertrek tot reorganisator en, in voorkomend geval, de reisbemiddelaar, van deze overdracht op de hoogte te brengen.
- De overdrager reiziger en de overnemer zijn hoofdelijk gehouden tot de betaling van de totale prijs van de reis en de kosten van de overdracht.

Artikel 9 Andere wijzigingen door de reiziger

Vraagt de reiziger om een andere wijziging, dan mag de reorganisator en/of de reisbemiddelaar alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

Artikel 10 Wijziging door de reorganisator vóór de afreis

- Indien, vóór de aanvang van de reis, één van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd, dient de reorganisator de reiziger zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, daarvan op de hoogte te brengen en hem in te lichten over de mogelijkheden het contract te verbreken zonder kosten, tenzij hij de door de reorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt.
- De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, de reisbemiddelaar of reorganisator van zijn beslissing in kennis te stellen.
- Zo de reiziger de wijziging aanvaardt, dient er een nieuw contract of een bijvoegeel bij het contract te worden opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden meegedeeld.
- Zo de reiziger de wijziging niet aanvaardt, mag hij de toepassing vragen van artikel 11.

Artikel 11 Verbreking door de reorganisator vóór afreis

- Indien de reorganisator, vóór de aanvang van de reis, het contract verbrekt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen onstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:
 - 1) ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van de reis van gelijke of betere kwaliteit, zonder dat hij een supplement dient te betalen; zo de reis die ter vervanging wordt aangeboden van mindere kwaliteit is, moet de reorganisator het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen.
 - 2) ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.
- De reiziger kan eveneens, voorkomend geval, aanspraak maken op een schadevergoeding voor het nietuitvoeren van het contract, tenzij:
 - a) de reorganisator de reis annuleert omdat het minimum aantal reizigers, voorzien in het contract en nodig voor de uitvoering van de reis, niet werd bereikt en de reiziger, binnen de in het contract voorziene termijn en ten minste 15 kalenderdagen vóór de vertrekdatum hiervan schriftelijk op de hoogte werd gebracht;
 - b) de annulering het gevolg is van overmacht, waaronder overboeken niet is inbegrepen.Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorziene onstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van de reiziger die zich erop beroopt en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

Artikel 12 Gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van de reis

- Indien tijdens de reis blijkt dat een belangrijk deel van de diensten waarop het contract betrekking heeft, niet zal kunnen worden uitgevoerd, neemt de reorganisator alle nodige maatregelen om de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis.
 - 1) Zo er een verschil is tussen de voorgenoemen en de daadwerkelijk verleende diensten, stelt hij de reiziger schadeloos ten behoeve van dit verschil.
- Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de reiziger deze alternatieven of dergelijke reden niet aanvaardt, moet de reorganisator hem een gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek, en, in voorkomend geval, de reiziger schadeloos stellen.

Artikel 13 Verbreking door de reiziger

De reiziger kan te allen tijde het contract geheel of gedeeltelijk verbreken. Indien de reiziger het contract verbrekt wegens een aan hem toe te rekenen onstandigheid, vergoedt hij de schade die de reorganisator en / of -bemiddelaar lijden ten gevolge van de verbreking. De schadevergoeding kan forfaitair bepaald worden in de bijzondere voorwaarden of in het reisprogramma, maar mag niet hoogste éénmaal de prijs van de reis bedragen.

Artikel 14 Aansprakelijkheid van de reorganisator

- De reorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hem zelf dan wel door andere verstrekkers van diensten en zulks onverminderd het recht van de reorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken.
- De reorganisator is voor de daden van nalatigheid van zijn aangestelden en vertegenwoordigers, handelend in de uitoefening van hun functie, evenzeer aansprakelijk als voor zijn eigen daden en nalatigheden.
- Indien een internationaal verdrag van toepassing is op een in het contract tot reorganisatie inbegrepen dienst, wordt de aansprakelijkheid van de reorganisator overeenkomstig dat verdrag uitgesloten of beperkt.
- Voor zover de reorganisator niet zelf de in het reiscontract voorziene diensten verleent, wordt zijn aansprakelijkheid voor strafelijke schade en de vergoeding van de deriving van het reisgeest samen beperkt tot tweemaal de reissom.
- Voor het overige zijn de artikelen 18 en 19 van de wet van 16 februari 1994 van toepassing.

Artikel 15 Aansprakelijkheid van de reiziger

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de reorganisator en/of -bemiddelaar, hun aangestelden en / of hun vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, of wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen. De fout wordt volgens het normale gedrag van een reiziger beoordeeld.

Artikel 16 Klachtenregeling

- Vóór de afreis:
 - Indien de reiziger een klacht heeft voor de afreis moet hij deze zo snel mogelijk per aangekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij de reisbemiddelaar en/of reorganisator.
 - Tijdens de reis:
 - Klachten tijdens de uitvoering van het contract moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet hij zich - in deze volgorde - wenden tot een vertegenwoordiger van de reorganisator, of een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar of rechtstreeks tot de reisbemiddelaar, of tot slotte rechtstreeks tot de reorganisator.
 - Na de reis:
 - Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij uiterlijk één maand na het einde van de reis-overeenkomst bij de reisbemiddelaar of anders bij de reorganisator per aangekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen.

Artikel 17 Verzoeningsprocedure

- Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.
- Mislukt deze poging tot minnelijke regeling binnen een termijn van 1 tot 3 maanden, dan kan elk van de betrokken partijen aan het secretariaat van de CdL Verzoening van de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ertoe in te stemmen.
- Hier toe zal het secretariaat aan de partijen een informatiebroschure, een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen. Zodra de betrokken partijen deze overeenkomst (geaanlijkt of afzonderlijk) hebben ingevuld en ondertekend, en zodra elke partij een bedrag van 50 euro heeft betaald, zal de verzoeningsprocedure opgestart worden.
- Overeenkomstig de in het reglement beschreven eenvoudige procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.
- Het eventueel bereikt akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

Secretariaat van de "CdL verzoening": telefoon: 02/206.52.38

fax: 02/206.57.74

e-mail: verzoening@rskynet.be

Artikel 18 Arbitrage of Rechbank

- Wanneer verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan heeft de eisende partij in principe de keuze tussen een procedure voor de gewone rechtbank of een arbitrageprocedure voor de Geschillencommissie Reizen.
- Voor de geëiste bedragen vanaf 1250 euro kan elke verwerende partij via aangekende brief aan de eiser een arbitrageprocedure weigeren. Zij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangekende brief waarin wordt aangegeven dat een dossier met de rechtbank beslecht worden. Werd geen gebruik van de Geschillencommissie Reizen. Onder de 1250 euro staat de mogelijkheid om de arbitrageprocedure te weigeren enkel open voor de reiziger.
- Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgesteld nadat binnen een periode van 4 maanden volgend op het (voorzien) einde van de reis (of eventueel vóór de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil) geen minnelijke regeling kon worden bereikt. Geschillen m.b.t. dergelijke letsels kunnen enkel door de rechtbank beslecht worden.
- Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het geschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk.

Secretariaat van het arbitraal college, en algemeen secretariaat van de

Geschillencommissie Reizen:

telefoon: 02/206.52.37 (9u tot 12 u)

fax: 02/206.57.74

Koning Albert II laan 16, 1000 Brussel

e-mail: clv@rskynet.be

Bijzondere voorwaarden van de reorganisator

Artikel 1 : Prijzen

- Alle prijzen, toelagen en kortingen gelden per persoon, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- Aanvragen ons aanbod voornamelijk a la carte reizen betreft en hoofdzakelijk bestaat uit losse elementen verwijzen wij voor de prijzen en de elementen die deze bevatten, naar de bestelling of publiciteit.
- Niet-inbegrepen zijn: kosten voor reispas, visum, inentingen, verzekeringen, alle persoonlijke uitgaven, foioen die niet uitdrukkelijk als inbegrepen aangeduid staan.
- De reorganisator is niet aansprakelijk voor kosten voortvloeiend uit vergoedingen in het transport tergevolge van weersomstandigheden, stakingen, overloze wijzigingen of dienstverzuim, of transportmiddeel.
- Prijzen die telefonisch door onze reserveringsdienst worden gegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.
- administratiekosten
 - telefoonkosten voor onmiddellijke bevestiging: €5/-/hotel/dossier
 - reissom vanaf 7 dagen vóór vertrek: € 15/-/dossier
 - hotelreservaties 1 tot 3 nachten: € 10/-/dossier
- De prijzen zijn gebaseerd op basis van de tarieven en wisselkoersen voor het vertrek en de andere diensten in het buitenland die op 31/07/2011 gelden; op de tarieven voor het vervoer die op 31/07/2011 bekend waren. Zo de verhoging 10 % van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger het contract zonder vergoeding verbreken.

Artikel 2 : Betaling

- Het voorschot bedoelt in art. 7 van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen bedraagt 30% van de totale reissom, met een minimum van € 100,- (dat minimum bedrag mag het bedrag van de totale reissom niet overschrijden) en wordt bij ondertekening betaald. Uiterlijk 6 weken voor de afreis betaalt de reiziger het saldo. Boekt de reiziger minder dan 6 weken voor afreis, dan moet hij de totale reissom onmiddellijk voldoen.
- Gebruikelijke administratiekosten en/of reisverzekeringen moeten integraal worden voldaan bij betaling van het voorschot.
- Dossiers met vervoer: de lijn- en/of chartervluchten zijn onmiddellijk 100% te betalen bij reservering. Op de rest van het dossier van het dossier betaald de reiziger een voorschot van 30% met een niet minder dan € 100,- (dat minimum bedrag mag het bedrag van de totale reissom niet overschrijden). Voor hotels met vroegboeking bedraagt het voorschot 75% van de totale reissom.
- Voor bepaalde periodes gelden er aangepaste voorwaarden betreffende voorschotten, saldobetalingen, wijzigings- en/of annuleringskosten. Hierover zal de reiziger bij reservatie worden ingelicht.

Art. 3: Betalingsvoorwaarden.

- Alle facturen zijn contant betaalbaar op de zetel van de reisbemiddelaar, netto en zonder korting tenzij de factuur op uitdrukkelijke wijze een vervaldatum vermeldt vanaf dewelke de factuur eisbaar wordt.
- Alle facturen worden van rechtswege en zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling vereist is, vermeerderd met een verwijfing van 12% / jaars en dat vanaf datum van eisbaarheid tot aan de dag van volledige betaling. Bij wanbetaling één maand na eisbaarheid van de factuur en onverminderd de verwijfing is een forfaitaire schadevergoeding van rechtswege verschuldigd en zonder voorafgaande ingebrekestelling van 15% van het factuurbedrag met een minimum van 500 €.
- Om onafhankelijk te zijn moeten gebeurlijke betwistingen binnen tien dagen na factuurdatum en bij aangekend schrijven kenbaar gemaakt worden.

- In geval van betwistingen zijn alleen de rechtbanken van Gent bevoegd t.z. deze met territoriale bevoegdheid door de plaats van uitbating van Exclusive Destinations N.V.

Artikel 4 : Formaliteiten

- De reiziger dient kennis te nemen van de informatie, inzake de te vervullen formaliteiten, die hem in de brochure of door de reisbemiddelaar worden medegeedeeld (reizigers met de Belgische nationaliteit). Reizigers van niet-Belgische nationaliteit en/of paspoort moeten bij de bevoegde instanties, consulaat van het land van bestemming informeren welke formaliteiten zij moeten vervullen.
- Kinderen dienen over een identiteitskaart met foto of internationaal paspoort te beschikken. Kinderen die niet door hun ouders vergezeld worden, dienen een attest 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 ze hun vakantie doorbrengen en hun adres in België.
- Huisvuurkosten op reis meegenomen worden mits rekening te houden met de specifieke richtlijnen die door de reorganisator worden verstrekt. Zij moeten in elk geval in regel zijn met de vaccinatievoorschriften. De reorganisator aanvaardt echter geen enkele verantwoordelijkheid bij eventuele schade noch voor moeilijkheden die voortspruiten uit het meemenen van huisdieren.

Artikel 5 : verplichting m.b.t. mededeling van informatie
Op het ogenblik van de reservatie, heeft de reiziger de verplichting om elk element dat op één of andere manier het goede verloop van de reis in het gedrang zou kunnen brengen (nationaliteit, gezondheid, etegevoens, ...) te melden aan het reisgeest. Indien bepaalde dergelijke elementen zich zouden voordoen na reservatie, heeft de reiziger de verplichting deze onmiddellijk te melden. Alle kosten verbonden aan de gevolgen van de niet-naleving van deze verplichting, vallen ten laste van de reiziger, onverminderd het recht van Exclusive Destinations om de door haar geleden schade terug te vorderen.

Artikel 6 : 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.
- De adviezen over toegelaten gewicht van de bagage dienen gevolgd te worden. Eventuele extra kosten voor overgewicht zijn ten laste van de reiziger.

Artikel 7 : Dienstreiding

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. Wijzigingen in de dienstregelingen van vervoerders kunnen de reisduur beïnvloeden. De reiziger heeft recht op gehele of gedeeltelijke terugbetaling van de reissom indien de tijdstippen van vertrek, ten gevolge van wijzigingen, overmacht of onvoorziene omstandigheden afwijken van het oorspronkelijk tijdstip. De reorganisator draagt geen grotere aansprakelijkheid dan de vervoerder zelf, voor schade die het gevolg is van verzoeningen.

Artikel 8 :

- Annulering en wijzigingen door de reiziger vóór afreis
 - a) Bij annulering dienen de hierna vermelde vergoedingen in ieder geval betaald te worden door de reiziger, zelfs indien de annulering te wijten is aan toeval of overmacht.
 - b) De annuleringskosten zijn variabel volgens het tijdstip van annulering. De juiste datum van de annulering wordt bepaald door de datum van ontvangst door de reorganisator:
 - tot 61 dagen vóór de afreis: 80,- € per persoon;
 - van 60 tot 31 dagen vóór de afreis: 30 % van de reissom met een minimum van €150,- /persoon;
 - van 30 tot 10 dagen vóór de afreis: 75 % van de reissom met een minimum van €250,- /persoon;
 - wanaf 9 dagen vóór afreis of bij niet-aanmelding/ no show : 100 % van de reissom.
 - c) Wijzigingen aan een geboekte reis worden aanvaard mits betaling van onderstaande kosten, naast de normale prijsaanpassing en vermeerderd met de reële kosten aangerekend door de verschillende dienstverleners.
- kleine wijziging: taal van de reisdocumenten, regime, kamertype
 - tot 61 dagen vóór de afreis: € 25,- per persoon
 - van 60 tot 31 dagen vóór de afreis: € 40,-/persoon
 - van 30 tot 10 dagen vóór de afreis: € 50,-/persoon
 - van 9 dagen vóór de afreis: € 100,-/persoon
- belangrijke wijzigingen: bij wijziging van de verblijfsaccommodatie (hotel of verhuur), schip, de vertrekdatum en/of terugkeerdatum, luchthaven, huurwagentye, wijziging van de naam bij lijn- en/of chartervluchten, gelden de normale annuleringsvoorwaarden, zie art 8.1.1 van de Bijzondere Reisvoorwaarden.
- Annulering en wijzigingen door de reiziger tijdens de reis
Wijzigingen van de terugreisdatum ter plaatse zijn in principe niet meer mogelijk. De reiziger kan zijn reis vroegtijdig onderbreken, heeft geen recht tot terugbetaling van de nietegenoten diensten. Alle extra kosten (o.m. transport, administratie, enz.) zijn ten laste van de reiziger.
- Annulering en wijzigingen door de reiziger van lijn- en/of chartervluchten:
 - wanneer het ticket niet is uitgeschreven: €10,-
 - wanneer het lijnluikticket is uitgeschreven of na reservatie van een chartervlucht: 100%
- Dossiers op aanvraag: voor annulering van een dossier op aanvraag wordt een forfaitaire dossierkosten van € 50,- aangerekend.

Artikel 9 : Aansprakelijkheid

- Algemeen
De Reisocontractwet maakt een onderscheid tussen de reorganisator en de reisbemiddelaar, afhankelijk van de diensten die zij aanbieden.
 - a) Een reorganisator biedt ten minste twee op voorhand gecombineerde toeristische diensten (vervoer, accommodatie en andere) aan tegen een globale prijs. De aansprakelijkheid van de reorganisator wordt geregeld door artikel 14 van de Algemene Reisvoorwaarde, dat een samenwerking is van de artikelen 17 en 18 van de Reisocontractwet. Zijn aansprakelijkheid is niet betrokken in geval van overmacht (zoals gedefinieerd in art. 14 paragraaf 2b van de Reisocontractwet) of van een gebeurtenis die hij zelfs met inachtneming van de grootste zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen (waaronder overboeking niet is inbegrepen).
 - b) Bij verkoop van een enkelvoudige prestatie spreekt men van een contract tot reisbemiddeling. Volgens artikel 27 is de aansprakelijkheid beperkt tot een algemeen raadgeveringsplicht en de door de wet omschreven inlichtingen die de reiziger bij zijn reisovereenkomst. De verkoper is enkel aansprakelijk voor de fout die hij bij de uitvoering van zijn verplichtingen begaant.
- Wanneer bestaat bij beide overeenkomsten, zowel voor de reorganisator als voor de reisbemiddelaar, de verplichting om in de mate van het mogelijke bijstand en hulp te verlenen aan de in moeilijkheden verkerende reizigers tijdens de uitvoering van het reiscontract. In voorkomend geval kunnen de door hem gemaakte kosten voor extra vervoer en/of verblijf ten laste gelegd worden van de reizigers.

2) Wijzigingen en errata

Deze brochure werd opgesteld volgens de op het ogenblik van de redactie beschikbare gegevens. Eventuele errata en/of wijzigingen zullen als dusdanig zo vlug mogelijk meegedeeld worden.

3) Begin en einde van de diensten

Ingeval van inbegrepen vervoer nemen de diensten van de reorganisator een aanvraag op de plaats van vertrek en eindigen op de plaats van terugkeer, respectievelijk de op- of stapplaats.

Artikel 10 : Klachtenregeling

- Klachten op de bestemming : Elke rektorkomment moet zo snel ter plaatse gemeld worden aan de dienstverlener of de vertegenwoordiger van de touroperator. Indien geen passend gevolg gevraagd wordt of geen oplossing gevonden wordt, moet u rechtstreeks contact opnemen met het noodnummer van de touroperator (nadere gegevens in uw reisdocumenten). Indien door het niet naleven van deze voorschriften het probleem aanhoudt, kan dit erin invloed hebben op de betaling van de reisvergoeding.
- Niet verkregen diensten : De tegenwaarde van niet verkregen diensten wordt alleen terugbetaald mits het indienen van een geschreven attest uitgaande van de betrokken dienstverlener en waarin duidelijk vermeld wordt welke diensten de reiziger niet ontvangen heeft.
- Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie opgelost kunnen worden, is alleen de rechtbank van Gent bevoegd.

UW Garantie: Conform art. 36 van de wet tot regeling van het contract tot reorganisatie en reisbemiddeling van 16 februari 1994 en het betreffende uitvoeringsbesluit van 25 april 1997 is Exclusive Destinations N.V. door Europese Goedereen- en Reishageverzekeringmaatschappij, naamloze vennootschap, Tweekerkenstraat 14, 1000 Brussel, www.europeise.be, verzekerd om in geval van financieel onvermogen, zijn verplichtingen jegens de reiziger verder na te komen. Deze garantiestelling wordt begeleid door Vlaamse Solidariteit Reizigers, een afdeling van de Vereniging van Vlaamse Reisleuwers.