

## BIJZONDERE VOORWAARDEN ALKREIZEN

*Onze bijzondere voorwaarden maken integraal deel uit van de overeenkomst en vullen de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen aan, alsook de bepalingen van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (de "Wet"), en desgevallend de contractuele voorwaarden van de leveranciers van reisdiensten.*

### A. PAKKETREIZEN

Deze bijzondere voorwaarden zijn van toepassing wanneer wij pakketreizen te koop aanbieden of verkopen als organisator, of desgevallend als doorverkoper.

#### 1. OFFERTES

Al onze brochures, promoties, webpagina's of offertes worden te goeder trouw opgesteld in functie van de op dat moment beschikbare informatie. Kaarten, foto's of illustraties zijn louter informatief en niet contractueel.

De reiziger aanvaardt uitdrukkelijk dat de precontractuele informatie die hem wordt overgemaakt kan gewijzigd worden voor de afsluiting van de pakketreisovereenkomst en dat onze offertes, tenzij anders overeengekomen, steeds "in aanvraag" of "onder voorbehoud van bevestiging" zijn. Tenzij anders overeengekomen, zijn onze offertes geldig op het moment van opmaak/uitsturen.

Kennelijke materiële fouten in de precontractuele informatie binden ons niet en mogen we rechtzetten.

#### 2. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

Tenzij uitdrukkelijk anders bedongen, komt de pakketreisovereenkomst tot stand wanneer wij onze offerte aan de reiziger bevestigen. Het niet betalen van het voorschot doet niet af aan de geldigheid van de annulatie en wijzigingsvoorwaarden.

#### 3. PRIJS EN BETALINGSMODALITEITEN

**3.1** De prijs omvat alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgesomd, alsook alle belastingen en, indien van toepassing, alle bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten. De reiziger zal desgevallend vergoedingen, toeslagen en andere kosten moeten betalen die wij redelijkerwijs niet konden berekenen of kennen op het ogenblik van de sluiting van de overeenkomst, zoals toeristentaxen, toegangstaxen, enz

Kennelijke materiële fouten in de prijs binden ons niet en mogen we rechtzetten.

**3.2** We behouden ons het recht voor om prijzen te verhogen in geval 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, landingsrechten en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden, of

3° de wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn

In geval van verlaging van voormelde kosten na het afsluiten van de overeenkomst en voor het begin van de reis heeft de reiziger recht op een proportionele prijsvermindering. In dit geval zullen we het recht hebben om administratieve kosten aan te rekenen. We zullen deze kosten verantwoorden alleen op uitdrukkelijk verzoek van de reiziger.

Elke prijsverhoging zal aan de reiziger worden meegedeeld uiterlijk twintig dagen vóór het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, met opgave van een motivering voor die prijsverhoging en een berekening.

**3.3** Tenzij anders overeengekomen, wordt er bij het afsluiten van de overeenkomst een voorschot aangerekend van 30% van de totaalprijs en is het saldo verschuldigd uiterlijk 30 dagen voor vertrek.

**3.4** Elke niet betaalde factuur op 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 [10] % met een minimum van [50] EUR.

Als alternatief behouden we ons het recht voor om in geval van niet-betaling van facturen binnen de vervaldatum de overeenkomst te beëindigen mits ingebrekestelling met onmiddellijke uitwerking en vergoeding te vorderen van onze schade met als minimum de opzeggingsvergoeding van art. 4. Door de reiziger betaalde voorschotten zullen met de schadevergoeding worden verrekend.

Wij behouden ons het recht voor om reisdocumenten niet vrij te geven zolang niet al onze facturen zijn betaald.

#### **4. OPZEGGING DOOR DE REIZIGER**

**4.1** Elke opzegging door de reiziger moet ons toekomen per mail – met vermelding van de te annuleren personen en prestaties of fysiek door het plaatsen van een handtekening op het adres opgegeven in art. 16. Opzeggingen die ons toekomen op een sluitingsdag of na 17h op werkdagen (ma-vrij) worden geacht ontvangen te zijn op de volgende werkdag.

**4.2** In geval van opzegging, zullen wij de volgende opzegvergoedingen aanrekenen : 50 EUR dossierkost per persoon. Deze kost zal vermeerderd worden met werkelijk gemaakte kosten zoals o.a. vliegtuigtickets en andere diensten die niet terugbetaalbaar zijn of een hogere kost inhouden dan hierboven vermeld.

Wanneer wij optreden als doorverkoper gelden de opzeggingsvergoedingen van de organisator, vermeerderd met onze administratieve kosten. Elke eventuele terugbetaling zal gebeuren na aftrek van de verzekeringskosten en visakosten.

#### **5. WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER**

Elke wijziging van de overeenkomst door de reiziger zal aanleiding geven tot het betalen van forfaitaire administratieve kosten van 50 EUR per persoon, vermeerderd met de eventuele kosten van onze leveranciers van reisdiensten of van de organisator indien wij handelen als doorverkoper.

De reiziger aanvaardt dat een wijziging afhangt van de beschikbaarheid en een eventuele prijsaanpassing. Indien de wijziging niet beschikbaar is of het prijsverschil te groot, kan de reiziger afzien van de overeenkomst, waarbij in dit geval de opzeggingsvergoedingen van art. 4 van toepassing zullen zijn. De kosten van de wijziging zijn in elke geval ten laste van de reiziger.

#### **6. WIJZIGINGEN DOOR DE ORGANISATOR**

**6.1** Wij behouden ons het recht voor om voor het vertrek kleine wijzigingen aan te brengen aan de overeenkomst. In dit geval wordt de reiziger verwittigd via een duurzame gegevensdrager.

**6.2** Wij behouden ons ook het recht voor om kennelijke materiële fouten in de overeenkomst recht te zetten.

**6.3** Wanneer er ingrijpende wijzigingen aan de overeenkomst moeten worden gebracht of wanneer de prijs dient verhoogd te worden met meer dan 8 %, conform art. 20 van de wet, is de reiziger verplicht ons binnen de 2 werkdagen na de aankondiging van de wijziging te verwittigen van zijn beslissing om de wijziging al dan niet te aanvaarden. Zo niet, wordt de overeenkomst automatisch beëindigd. De beslissing dient per email gestuurd te worden of met een fysieke handtekening op de bestelbon op kantoor te gebeuren.

#### **7. OVERDRACHT VAN DE OVEREENKOMST**

In geval van overdracht van de overeenkomst, en voor zover wij hebben kunnen vaststellen dat de overnemer aan alle voorwaarden van de overeenkomst voldoet, zijn de overdrager en overnemer solidair gehouden tot betaling van de kosten die voortvloeien uit de overdracht, vermeerderd met een dossierkost van 50 EUR per persoon. De

reiziger begrijpt dat in sommige gevallen de kost van de overdracht kan gelijk zijn met de prijs van de aankoop van een nieuwe reisdienst (zoals bijvoorbeeld in het geval van niet wijzigbare of terugbetaalbare vliegtickets).

## **8. NON-CONFORMITEIT EN BIJSTAND**

**8.1.** De reiziger is verplicht om ons onverwijld op de hoogte te brengen van elke non-conformiteit die hij ter plaatse vaststelt. Elke klacht in dit kader zal beoordeeld worden door de organisator in functie van de concrete omstandigheden en de aard van het geboekte pakket.

De reiziger moet zijn klachten op de volgende wijze kenbaar maken :

Binnen de kantooruren (ma – vrij 09h00-18h00) fysiek, of per telefoon (+3211313620) of email ([info@alkreizen.be](mailto:info@alkreizen.be)). Na de kantooruren op het noodnummer dat doorgegeven wordt op het antwoordapparaat

**8.2** De reiziger heeft het recht om zijn klachten te richten tot de doorverkoper bij wie hij het pakket heeft gekocht. In dit geval zal hij steeds eveneens de organisator van zijn klacht op de hoogte stellen.

**8.3** De reiziger begrijpt dat indien hij ons niet correct en onverwijld op de hoogte brengt, hij ons verhindert om het tegengekomen probleem efficiënt op te lossen. De financiële gevolgen daarvan zullen ten laste van de reiziger worden gelegd.

## **9. AANSPRAKELIJKHEID VAN DE ORGANISATOR**

**9.1** Wij zijn aansprakelijk voor de goede uitvoering van alle reisdiensten van het pakket wanneer wij optreden als organisator. Wij hebben deze aansprakelijkheid niet als wij optreden als doorverkoper.

9.2 Onze aansprakelijkheid is evenwel beperkt tot drie maal de totaalprijs van het pakket, behalve in geval van persoonlijk letsel of opzettelijk dan wel door nalatigheid veroorzaakte schade. Voor zover internationale verdragen 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 ons.

**9.3** Wij zijn nooit aansprakelijk voor de goede uitvoering van reisdiensten die niet uitdrukkelijk staan vermeld in de pakketreisovereenkomst alsook niet voor de prestaties die de reiziger ter plaatse heeft geboekt.

## **10. REISDOCUMENTEN**

**10.1** De reiziger moet in het bezit zijn van geldige reisdocumenten om zich in het land van bestemming te begeven. In sommige gevallen volstaat een identiteitskaart, in andere gevallen een internationaal paspoort (soms geldig tot zes maanden na terugreis) en nog in andere gevallen een internationaal paspoort en visa. Deze geldige informatie wordt bij afsluiten van het contract doorgegeven. De klant dient zich echter voor vertrek opnieuw te informeren via [http://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op\\_reis\\_in\\_het\\_buitenland/reisdocumenten](http://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland/reisdocumenten) en [https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op\\_reis\\_in\\_het\\_buitenland/reisadviezen](https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland/reisadviezen)

**10.2** Ook al proberen wij de reiziger zo goed mogelijk te informeren over de formaliteiten voor het land van bestemming, toch komt het aan de reiziger toe om de geldigheid en conformiteit van zijn reisdocumenten na te zien.

Op de niet-Belgische reiziger rust de plicht om zich te informeren bij zijn Ambassade of andere diplomatieke instanties teneinde de geldende formaliteiten te kennen. Wij zijn niet aansprakelijk in geval van nalatigheid van de reiziger op dat vlak.

**10.3** Degene die de overeenkomst aangaat verbindt er zich toe om ons bij boeking te informeren van zijn nationaliteit en die van alle reizigers namens wie hij optreedt, en ons te verwittigen van elke relevante informatie in dit opzicht.

## 11. GEZONDHEID

**11.1.** Wij kunnen de gezondheidstoestand van alle reizigers niet kennen. Op de reiziger rust dus de plicht om zelf de nodige inlichtingen in te winnen omtrent de gezondheidsformaliteiten op de gekozen bestemming.

**11.2** 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, moet ons daar verplicht van op de hoogte stellen, desgevallend via de persoon die de reis boekt. Wij behouden ons het recht voor om een reiziger voor een reis te weigeren indien, om objectieve en niet-discriminatoire redenen, blijkt dat hij niet in staat is om deel te nemen.

**11.3** De reiziger wordt aangeraden om aangepast materiaal en uitrusting te voorzien in functie van de aard van de reis, behalve indien dit is inbegrepen in het pakket. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor de nalatigheid van de reiziger op dat vlak.

**11.2** De reiziger wordt aangeraden om inzake gezondheids- en veiligheidsvoorwaarden de website van de FOD Buitenlandse zaken te raadplegen.

[https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op\\_reis\\_in\\_het\\_buitenland/reisadviezen](https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland/reisadviezen)

## 12. FINANCIËEL ONVERMOGEN

Zoals de wet het voorziet, is ons financieel onvermogen beschermd door Garantiefonds reizen, Metrologielaan 8, 1130 Brussel als zekerheid voor de repatriëring van de reizigers en de terugbetaling van alle betaalde sommen.

## 13. VERZEKERING AANSPRAKELIJKHEID

Onze aansprakelijkheid wordt verzekerd door Allianz, Lakensestraat 35, 1000 Brussel

## 14. VLUCHTEN

**14.1** De vluchten in onze offertes worden onder voorbehoud meegedeeld. Elke wijziging zal onverwijld worden meegedeeld aan de reiziger.

**14.2** De identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zal aan de reiziger bekend gemaakt worden uiterlijk op de reisdocumenten conform Verordening EU 2011/2005.

**14.3** De reiziger is verplicht om zich tijdig aan te bieden voor de inscheping, met alle nodige reisdocumenten. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor incidenten, zoals een vluchtweigering, veroorzaakt door opzet of of de nalatigheid van de reiziger.

**14.4** De reiziger is verplicht om alle verlies of diefstal van, of schade aan bagage aan te geven aan de uitvoerende luchtvaartmaatschappij. Een PIR (property irregularity report) dient opgemaakt te worden. Bij transport per autocar dient een attest aan de begeleidende medewerker gevraagd te worden.

**14.5** De luchtvaartmaatschappijen die op de zwart lijst van de Europese Commissie in toepassing van EU Verordening 2311/2005 van 14 December 2005 kunnen hier worden gevonden :

[https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_en](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en)

## 15. BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS (GDPR)

Wij verzamelen uw gegevens conform EU Verordening (2016/679)- (« GDPR »).

De persoonlijke gegevens die u ons meedeelt zijn noodzakelijk voor het behandelen van uw boeking en voor de uitvoering van de overeenkomst (artikel 6.1.b GDPR). Te dien einde kunnen uw gegevens gedeeld worden met onze partners gevestigd in derde landen. Wij doen steeds beroep op partners die een gelijkaardig niveau van bescherming waarborgen zoals voorzien in de GDPR.

Met uw toestemming kunnen uw gegevens ook worden gebruikt om u promotionele of commerciële aanbiedingen te sturen per mail of per post.

Bovendien worden uw gegevens eveneens meegedeeld aan de FOD Binnenlandse zaken en dienstverleners zoals bedoeld en in uitvoering van de wet van 25 December 2016 betreffende de verwerking van passagiersgegevens die de Richtlijn 2016/681 van 27 april 2016 betreffende het gebruik van persoonsgegevens van passagiers voor het voorkomen, opsporen, onderzoeken en vervolgen van terroristische misdrijven en zware criminaliteit omzet.

Als persoon wiens gegevens worden verzameld, heeft u recht van inzage, recht op correctie, recht op verwijdering en recht van verzet. Deze rechten kunnen worden uitgeoefend via mail of brief, met vermelding van uw naam, voornaam en adres, alsook de reden van uw contact name.

Uw klachten over de gegevensverzameling en -behandeling kunnen worden gericht naar het bevoegde controleorgaan.

## **16. KENNISGEVINGEN**

Tenzij anders bepaald, moeten alle kennisgevingen in het kader van de pakketreisovereenkomst op de volgende adressen plaatsvinden :

- Per brief of fysiek door het plaatsen van een handtekening : Alkreizen, Steenweg 170, 3570 Alken
- Per email :info@alkreizen.be

## **17. GESCHILLEN**

Alle geschillen die zouden ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst en die niet onderworpen zijn aan de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen krachtens de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen, vallen onder de bevoegdheid van de rechtbanken van Limburg.

## **B. VERKOOP VAN AFZONDERLIJKE REISDIENSTEN**

Wanneer wij een afzonderlijke reisdienst verkopen in de zin van art. 71 van de wet, zijn de volgende bijzondere voorwaarden van toepassing :

### **1. OFFERTES**

Al onze brochures, promoties, webpagina's of offertes worden te goeder trouw opgesteld in functie van de op dat moment beschikbare informatie. Kaarten, foto's of illustraties zijn louter informatief en niet contractueel.

De reiziger aanvaardt uitdrukkelijk dat de precontractuele informatie die hem wordt overgemaakt kan gewijzigd worden voor de afsluiting van de pakketreisovereenkomst en dat onze offertes, tenzij anders overeengekomen, steeds "in aanvraag" of "onder voorbehoud van bevestiging" zijn. Tenzij anders overeengekomen, zijn onze offertes geldig op het moment van opmaak/uitsturen

Kennelijke materiële fouten in de precontractuele informatie binden ons niet en mogen we rechtzetten.

### **2. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST**

Wij handelen als bemiddelaars. De overeenkomst komt tot stand rechtstreeks tussen de reiziger en de leverancier van de reisdienst.

### **3. AANSPRAKELIJKHEID**

Wij zijn nooit aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reisdienst.

#### **4. PRIJS EN BETALINGSMODALITEITEN**

4.1 De prijs omvat de verkochte reisdienst alsook alle belastingen en, indien van toepassing, alle bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten. De reiziger zal desgevallend vergoedingen, toeslagen en andere kosten moeten betalen die wij redelijkerwijs niet konden berekenen of kennen op het ogenblik van de sluiting van de overeenkomst, zoals toeristentaxen, toegangstaxen, enz.

Kennelijke materiële fouten in de prijs binden ons niet en mogen we rechtzetten.

4.2 Tenzij anders overeengekomen, wordt de prijs van de reisdienst volledig betaald bij de bevestiging van de reservatie.

4.3 Elke niet betaalde factuur op 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 [10] % met een minimum van [50] EUR.

Wij behouden ons het recht voor om reisdocumenten niet vrij te geven zolang niet al onze facturen zijn betaald.

#### **5. OPZEGGING, WIJZIGING EN OVERDRACHT VAN DE OVEREENKOMST**

De reisdienst is alleen opzegbaar, wijzigbaar of overdraagbaar indien de leverancier dat aanvaardt en aan zijn voorwaarden.

Elke opzegging, vraag tot wijziging of overdracht door de reiziger moet ons per mail – met vermelding van de te annuleren personen en prestaties of fysiek door het plaatsen van een handtekening op het adres opgegeven in art. 16. Opzeggingen die ons toekomen op een sluitingsdag of na 17h op werkdagen (ma-vrij) worden geacht ontvangen te zijn op de volgende werkdag.

#### **6. FINANCIËEL ONVERMOGEN**

Zoals de wet het voorziet, is ons financieel onvermogen beschermd door Garantiefonds reizen, Metrologielaan 8, 1130 Brussel], als zekerheid voor de repatriëring van de reizigers en de terugbetaling van alle betaalde sommen.

#### **7. VLUCHTEN**

Art A14 is van toepassing

#### **8. BESCHERMING PERSOONSgegevens (GDPR)**

Art A15 is van toepassing

#### **9. KENNISGEVINGEN**

Art A16 is van toepassing

#### **10. GESCHILLEN**

Alle geschillen die zouden ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst en die niet onderworpen zijn aan de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen krachtens de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen, vallen onder de bevoegdheid van de rechtbanken van Limburg