

Algemene reisvoorwaarden van de VZW Geschillencommissie Reizen voor pakketreis-overeenkomsten

Artikel 1...Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten die vanaf 1 juli 2018 worden gebokt en worden geregeld door de Vlet 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 reisbestemmings(en), de route en de verblijfsperiodes, met de data en het aantal nachten;
- b) de vervoermiddelen, hun kenmerken en categorieën, de plaatsen en data en tijdstippen van vertrek en terugkeer, de duur en plaats van tussenstops en de aansluitingen; indien het exacte tijdstip nog niet vaststaat, wordt dit bij benadering meegedeeld
- c) de ligging, de voornaamste kenmerken en de categorie van de accommodatie volgens de regels van het land bestemming;
- d) de verstrekte maaltijden;
- e) de bezoeken, de excursions 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

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.

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

4.3 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 verzeld 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.

4.4 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 prijsverhoging 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 opzegvergoeding.

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 reiziger het recht de administratieve kosten af te trekken van de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling. Indien de reiziger hierom verzoekt staakt de organisator die kosten.

Artikel 6...Betalng 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 overeenstemt, 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 onbedoende 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:

- a) van de voorgestelde wijzigingen en het effect ervan op de prijs van de pakketreis;
- b) van de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen zonder kosten, tenzij hij de voorgestelde wijzigingen aanvaardt;
- c) van de termijn waarbinnen hij de organisator in kennis moet stellen van zijn besluit;
- d) van het feit dat indien hij de voorgestelde wijziging binnen de opgegeven termijn niet uitdrukkelijk aanvaardt, de overeenkomst automatisch beëindigd wordt, en
- e) 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 één 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 de deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

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

Artikel 15...Prijsvermindering en schadevergoeding

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

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

15.3 De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding, indien de organisator aantoon 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 Wordt 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 is de in het reglement beschreven procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een bilijke 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 aangekende brief of e-mail met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1.251 euro werd geproposeerd bij de Geschillencommissie Reizen.

19.4 Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorzien) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil).

19.5 Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

19.6 Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reëgeschil. 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: reischillen@clv-gr.be

BIJZONDERE REISVOORWAARDEN

TOEPASSINGSGBIED

Deze bijzondere reisvoorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten die vanaf 1 juli 2018 worden geboekt bij Reizen Suffis en zijn ter aanvulling van de algemene voorwaarden.

INBEGREPEN IN ONZE PRIJZEN

Reis vanuit België naar bestemming en terug in luxe-autocar. Hoteldiensten met maaltijden zoals voor elke bestemming afzonderlijk vermeld in deze brochure. Hotelkamers met bad of douche en toilet. BTW en baantaksen. Nachtexpressreizen worden steeds begeleid door twee chauffeurs.

Prijzen die telefonisch door ons worden doorgegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig. Wanneer Reizen Suffis een duidelijk aantoonbare fout heeft gemaakt in de schriftelijke prijsbevestiging behoudt Reizen Suffis zich het recht voor om de prijs alsnog te kunnen wijzigen.

DE PRIJZEN OMVATTEN

De diensten zoals beschreven in het reisdocument. De BTW, volgens het tarief van toepassing op 30/06/2020.

DE PRIJZEN OMVATTEN MET NAME NIET

De toegangsprijzen voor musea of bezienswaardigheden (berekend volgens tarief bekend op 01/10/2020), boottochten, bergsporen en de fooien aan de plaatselijke gids en hotelpersoneel, persoonlijke uitgaven, de kosten van visa, coronatest, inenting en andere formaliteiten, de kosten van annulatie- en/of bijstandsverzekeringspremie (tenzij anders vermeld). Wat maaltijden, drank en uitstappen betreft, refereren wij u graag naar de omschrijving per reis.

TOESLAGEN EN KINDERKORTING

De toeslagen staan omschreven in de prijstabel en gelden per persoon en per periode, zoals aangeduid. De kinderkorting vindt u terug op de pagina met uitleg over de reis.

Kinderkortingen zijn enkel van toepassing indien de kamer gedeeld wordt met twee volledig betalende personen. Voor daguitstappen is de korting 20% voor kids van 2 t.e.m. 11 jaar (uitgezonderd pretparken en concerten).

VROEGBOEKKORTING

Reserveer uw meerdaagse vakantie **vóór 15 maart 2021** en profiteer van onze vroegboek-kortingen!!

€ 40 (reizen > 6 dagen) (uitgezonderd Lloret de Mar)

€ 25 (reizen > 3 dagen + Lloret de Mar)

€ 15 (reizen van 3 dagen)

€ 10 (reizen van 2 dagen)

Geldig voor alle meerdaagse reizen uit ons eigen programma - per reis, per persoon.

Geldig indien het voorschot is betaald vóór 15 maart.

VOORSCHOT

Voor meerdaagse reizen vragen we een voorschot van 30%, met een minimum van € 75 per persoon. Klanten die de verzekering nemen, moeten die ook bij inschrijving betalen. U vindt steeds een overschrijvingsformulier bij uw documenten. We vragen om het voorschot binnen de twee weken te betalen. Voor daguitstappen vragen we om onmiddellijk de volledige som te betalen. Ingeval van wanbetaling heeft Reizen Suffis het recht om de reis zonder voorafgaande ingebrekestelling te annuleren en de annuleringskosten aan te rekenen.

COVID-19

De reiziger verbindt zich ertoe gedurende de reis alle nodige schikkingen te treffen om de maximale naleving van de maatregelen tegen de verspreiding van het coronavirus, opgelegd door hetzij enige overheidsinstantie (in het vakantieland en/of België), hetzij tussenkomende reisdienstverleners, in het bijzonder hygiënemaatregelen opgelegd door vervoerders, hoteluitbaters e.d. strikt na te leven.

Zolang de reis door de FOD Buitenlandse Zaken wordt toegestaan, kan geen enkele reden in verband met de gezondheidscrisis worden beschouwd als een uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheid. Reizen Suffis houdt voor afreis rekening met alle maatregelen en de actuele gezondheidssituatie van de bestemming. We doen er alles aan om te voldoen aan de veiligheidsmaatregelen zodat we u veilig en gezond aan boord van onze cars kunnen vervoeren. Indien de coronasituatie op het moment van vertrek niet toelaat om op een volwaardige manier te reizen, annuleert Reizen Suffis zelf de reis en dan krijgt de klant zijn voorschot terug (uitgezonderd verzekeringspremie). Indien de klant toch zelf wenst te annuleren, gelden de gebruikelijke annulatievoorwaarden.

VLUCHTUREN

De vluchten die we vermelden in ons programma zijn onder voorbehoud. De exacte uren worden u ongeveer 7 dagen voor vertrek meegedeeld. Door een wijziging van de vluchten kan het zijn dat het programma (vooral 1ste of laatste dag) wordt gewijzigd. De maaltijden van de eerste en van de laatste dag hangen ook af van de vluchten. Maaltijden op de vlucht zijn niet inbegrepen.

ONZE AUTOCARS

Om op een ontspannende manier te kunnen genieten van uw vakantie beschikken wij over luxevoertuigen uitgerust met bar, toilet, DVD, mp3-speler, telefoon, airconditioning en meerdere beeldschermen. Onze autocars worden permanent gecontroleerd op onderhoud en veiligheid. Ze zijn niet alleen veilig en comfortabel, maar ook voorzien van de nieuwste technische snuffjes. Dankzij de luchtvering wordt het een plezier om met de autocar op reis te gaan. Vele reizen naar onze bestemmingen worden overdag afgelegd, maar tevens hebben we ook onze nachtpendels. Door de comfortabele relaxzetels en handige voetsteuntjes wordt het geen probleem om wat te slapen. Al onze autocars zijn rookvrij. Daarom lassen we ook geregeld een korte stop in, zodat u even de benen kunt strekken en een sigaretje kunt roken.

De plaatsen op de autocar worden u toegekend volgens datum van inschrijving. In onze cars zijn gordels. Het is dan ook verplicht om die te dragen tijdens de reis. Wij zijn niet verantwoordelijk voor nalatigheid hierom.

OPSTAPPLAATSEN

We vragen om steeds tijdig aanwezig te zijn op de vertrekplaats, graag 15 minuten voor afreis. Eventuele kosten omwille van het niet (tijdig) aansluiten bij de reis zijn voor de rekening van de reiziger. De niet genoten diensten, ten gevolge van de laattijdigheid zijn ook niet terug betaalbaar.

HOTEL EN KAMERS

Het logies is voorzien in tweepersoonskamers. De reizigers die een kamer met twee éénpersoonsbedden wensen, moeten dit bij inschrijving melden. De reizigers die een éénpersoonskamer wensen, betalen een toeslag. Gezien de hotels slechts over een beperkt aantal van deze kamers beschikken, worden deze in géén geval gegarandeerd. Zij zullen volgens de mogelijkheden van elk hotel verdeeld worden. Een 3e of 4e per-

soon kan soms in dezelfde kamer slapen. Deze bedden zijn soms een bijzetbed of sofabed. Wij kiezen altijd voor de betere hotels!

UITSTAPPEN

Op elke bestemming heeft Reizen Suffis een goed uitgedokterd programma opgesteld. Deze uitstappen zijn bedoeld om de streek nog beter te leren kennen. Meestal zijn de uitstappen inbegrepen en indien NIET, zijn ze geheel vrijblijvend!! Bij Reizen Suffis geen addertjes onder het gras met onoverzichtelijke prijzen of extra's. We kunnen niet verantwoordelijk gesteld worden voor programma's die wijzigen door onvoorziene omstandigheden. Voor onze vliegtuigreizen en cruises treden we enkel op als doorverkoper en kunnen we geenszins organisatorisch verantwoordelijk worden gesteld. Programma's van vliegtuigreizen zijn afhankelijk van de plaatselijke autoriteiten en de touroperator en kunnen steeds gewijzigd of aangepast worden. De prijs voor de vliegtuigreizen/cruises is steeds onder voorbehoud van wijziging door de touroperator, de luchtvaartmaatschappij en de invloeden van de wisselkoersen, brandstofprijzen en taksen.

EEN VOLLEDIG TEAM STAAT VOOR U KLAAR

Omdat uw vakantie u nauw aan het hart ligt, zorgen wij voor de beste service.

Chauffeurs

Reizen Suffis heeft enkel ervaren chauffeurs! Echte vakmensen! Zij stellen hun rijvaardigheid en vakkennis volledig tot uw dienst. Ze zijn plichtsgetrouw, vriendelijk en hulpvaardig.

Reisleiders en hostessen

Zij geven u graag deskundige uitleg of verschaffen inlichtingen waar nodig zijn. Hun enkele zorg is het welslagen van uw vakantie! U kunt dan ook altijd beroep op hen doen. Zij zijn uw steun en uw toeverlaat.

VERZEKERING

Onze autocars zijn verzekerd volgens de wettelijke bepalingen. In het geval zich iets zou voordoen met het rijtuig dient iedereen rechtstreeks te onderhandelen met de verzekeringsmaatschappij die het voertuig dekt. Buiten de autocar is iedereen zijn eigen verzekeraar. Deze risico's kunt u laten dekken door een speciale verzekering. Zeker aan te raden, zie 'Reisverzekering'.

REISVERZEKERING

Een annulatie-, bagage-, reisongevallen- en ziekteverzekering is NIET in de prijs van de reis inbegrepen, maar we bevelen ze u sterk aan.

Wij bieden de mogelijkheid om een verzekering te nemen. Wij werken samen met de verzekeringsmaatschappij **VAB**.

Annulatie: 3,60% op de totale som met een minimum van € 25

Annulatie- en bijstandspakket - Europa:

€ 3,60 / dag / pers. met een minimum van € 11 / pers.

Annulatie- en bijstandspakket - Wereldwijd:

7% op de totale reisom.

(tarief geldig tot 30/04/21: vanaf 1 mei 2021: nieuw tarief voor dit pakket wereldwijd)

(tarieven en polisvoorwaarden op datum van 1/10/2020)

Polisvoorwaarden liggen ter inzage in ons reisbureau.

Bij deze verzekering is er geen franchise.



FORMALITEITEN KINDEREN / VOLWASSENEN

Kinderen dienen voor alle buitenlandse reizen in het bezit te zijn van een digitale identiteitskaart. Wanneer ze niet vergezeld zijn van het gezinshoofd (of voogd), moeten ze houder zijn van een gelegaliseerd attest waaruit de toelating van de reis blijkt. Volwassenen hebben steeds hun geldige identiteitskaart bij.

Let ook steeds op de geldigheidsdatum. Voor sommige bestemmingen dient uw identiteitskaart nog 6 maanden geldig te zijn na retour. Voor sommige reizen heeft u ook een internationale reispas nodig. Vraag info in ons kantoor. Personen met een niet-Belgische identiteit dienen zelf contact op te nemen met de ambassade!

De reiziger dient persoonlijk bij de bevoegde instanties de nodige inlichtingen in te winnen omtrent: identiteitskaart, geldig internationaal reispas, visum, inentingsattest, ... Indien de formaliteiten niet voldoen, is de reiziger hiervoor zelf verantwoordelijk. U bent zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van de correcte namen, u moet deze altijd controleren op uw reservatiepapieren. Reizen Suffis is in geen geval aansprakelijk voor eventuele fouten.

VERANTWOORDELIJKHEID VAN DE REIZIGER

Vrijwillige of onvrijwillige schade door de reiziger toegebracht aan derden, aan de vervoermiddelen, in het hotel, enz... vallen ten zijne laste. De reiziger zal ervoor zorgen dat zijn persoon, zijn persoonlijke documenten, en zijn reisgoed voldoen aan de door binnen- en buitenlandse reglementaire opgelegde voorwaarden inzake tolgrensformaliteiten van sanitaire en financiële aard, het politiereglement en andere bepalingen, en dit voor de gehele duur van de gecontracteerde reis. De organisator neemt geen enkele verantwoordelijkheid op zich voor de gevolgen die eruit voortvloeien. Klachten moeten schriftelijk gebeuren via het reiskantoor, uiterlijk 8 dagen na het einde van de reis. Maar dit moet ter plaatse al besproken worden met de gids of chauffeur. Zo kan het probleem misschien daar al worden opgelost. Zij staan ten dienste van de klant.

De reiziger heeft de plicht zich grondig te informeren over de bestemming waar hij/zij naartoe gaat. De reiziger heeft ook de plicht maximale informatie en bijzondere wensen (vb: over gezondheid, allergieën, exacte geboortedatum van de kids, nationaliteit, correct gespelde officiële namen, ...) mee te delen op het ogenblik van de reservatie.

BAGAGE

Omdat de bagageruimte beperkt is, mag u per persoon maar één koffer meebrengen, met een maximumgewicht van 20 kilo. De zaken die u tijdens de reis nodig kunt hebben (identiteitskaart, medicijnen, fototoestel, geld,...) stopt u best in uw handbagage (één tas). We willen u erop wijzen dat u zelf verantwoordelijk bent voor uw bagage. Kijk dus steeds na of u niets bent vergeten en zorg bij het op- en afstappen altijd extra goed voor uw koffers en voor uw handbagage. Gelieve uw bagage en handbagage ook steeds te voorzien met de koffertabels van Reizen Suffis.

Voor verlies, schade of diefstal (zowel in de car, als in de koffers) accepteert Reizen Suffis geen enkele aansprakelijkheid. Daarvoor kan eventueel een reisverzekering afgesloten worden. De reizigers worden verzocht bij het verlaten van de autocar zich er extra van te overtuigen dat ze al hun bagage hebben meegenomen. Een inklapbare rolstoel of een buggy kan meegenomen worden maar wij vragen u wel om dit zeker te melden bij boeking.

TOL

De reiziger is persoonlijk verantwoordelijk tegenover de douanediensdiensten.

REISDOCUMENTEN

Ongeveer drie weken voor afreis ontvangt u de reisdocumenten met alle informatie en saldofactuur.

ALGEMEENHEDEN

Het is verboden in de autocar te blijven gedurende de haltes. In de autocar en in de hotels is iedereen verplicht zich waardig te gedragen. De autocars en de hotelkamers dienen zindelijk onderhouden. Wanneer door een onvoorziene toeval de reis voor u minder goed verloopt dan u verwachtte, is het niet toegestaan het genot van uw medereizigers te bederven door uiting te geven van uw ongenoegen. Wendt u steeds tot de reisbegeleider. Hij zal al het mogelijke doen om iedereen tevreden te stellen. Opmerkingen die hem toekomen langs andere reizigers om, of te laat, worden als ongelukkig aanzien. Een reiziger die zich zo gedraagt dat de goede uitvoering van de reis in het gedrang wordt gebracht of die de medereizigers ernstig hindert, kan van verdere deelneming aan de reis of verblijf worden uitgesloten. Alle daaraan verbonden kosten blijven te zijnen laste. Hij heeft in geen geval recht op gehele of gedeeltelijke terugbetaling van de reissom.

ANNULATIE DOOR DE REIZIGER

De annulatie moet schriftelijk aan het reisbureau worden gemeld, met vermelding van reden van annulatie, evt. bewijs dokter, bestemming, afreisdatum en volledig adres van de klant. Postdatum geldt als annulatie datum.

Annulatiekosten bij annulatie door de klant:

- tot 56 dagen voor vertrek: 15 % van de totale reissom met een minimum van € 25 /pers.
- tussen 55 en 31 dagen voor vertrek: 30 % van de totale reissom met een minimum van € 75 /pers. (ook voor vliegvakanties, tenzij de luchtvaartmaatschappij of touroperator hogere kosten oplegt.)
- tussen 30 en 20 dagen voor vertrek: 50 % van de totale reissom met een minimum van €100 /pers. (voor autocarvakanties), 75 % (voor cruises, vliegvakanties; tenzij de luchtvaartmaatschappij of touroperator hogere kosten oplegt.)
- tussen 19 en 10 dagen voor vertrek: 75 % van de totale reissom (voor autocarvakanties), 100 % van de totale reissom (voor vliegvakanties en cruises)
- tussen 9 dagen en dag voor vertrek: 100 % van de totale reissom
- annulatie op dag van vertrek of no-show: 100 % van de totale reissom

Verzekeringspremies en dossierkosten zijn steeds 100% betaalbaar. Voor de reservaties waarvoor nog geen voorschot werd betaald, moeten er ook verplicht annulatiekosten worden betaald. Een annulatieverzekering kan afgesloten worden op ons reiskantoor; dit dient samen met de reservatie te gebeuren. Polisvoorwaarden liggen ter inzage in ons reiskantoor in Poperinge.

WIJZIGING DOOR DE REIZIGER

Een wijziging van naam, opstapplaats, kamertype, regime brengt een kost met zich mee van € 25 per dossier tot 1 maand voor vertrek. Tussen 1 maand voor vertrek en 2 dagen voor vertrek is het € 50 per dossier. Een wijziging van reisbestemming of vertrekdatum wordt beschouwd als een annulering door de reiziger.

WIJZIGINGEN DOOR REIZEN SUFFIS

In het belang van de reizigers, of om de kwaliteit van de reis te optimaliseren, behoudt Reizen Suffis zich het recht om aspecten van de reis zoals dagindeling, hotel, bezoek,... aan te passen. Deze wijzigingen zullen niet van doorslaggevend belang zijn voor het verdere verloop van de reis. Indien mogelijk zal Reizen Suffis u hiervan vooraf op de hoogte brengen.



Schenk een
cadeaubon

voor een bedrag naar keuze.
Succes verzekerd!

MINIMUM AANTAL DEELNEMERS PER REIS: 25 PERSONEN

Indien we dit aantal niet bereikt hebben, zijn we genooddacht om deze reis te annuleren. U wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht, minimum twee weken voor vertrek. Er kan door de reiziger geen aanspraak gemaakt worden op enige schadeloosstelling.

PRIVACY EN AANVAARDING

Reizen Suffis houdt zich aan de wettelijke verplichtingen op de wet op de privacy (GDPR). Reizen Suffis is niet aansprakelijk indien door toeval foto's van u of van uw kind(eren) gepubliceerd worden. Door inschrijving op één van onze reizen verklaart de reiziger zich akkoord met de vermelde algemene en bijzondere reisvoorwaarden en bevestigt hij ook deze ontvangen te hebben voorafgaandelijk aan het opstellen van de reisovereenkomst. Reizen Suffis is niet verantwoordelijk voor eventuele drukfouten in de brochure.

GARANTIEFONDS REIZEN

Reizen Suffis is verzekerd tegen het financieel onvermogen via het Garantiefonds Reizen, OVV - Dobbelenberg, Metrologielaan 8, B1130 Brussel.

Ook voor alle
reizen van

TOUROPERATORS

kunt u bij ons terecht.

Tui - Pegase
VIP - Gallia - 7 Plus
Transeurope - Imagine Travel
Live To Travel - Africa by Excellence, ...

Dit voor zowel cruises,
auto- en vliegvakanties.
Met veel plezier maken we voor u
een prijsofferte op.

PRIVACY POLICY REIZEN SUFFIS

De bescherming van uw persoonlijke gegevens is een constante zorg voor Reizen Suffis bv.

REIZEN SUFFIS bv, gevestigd te Europalaan 6 B-8970 Poperinge, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacy-verklaring.

CONTACTGEGEVENS

Reizen Suffis bv, Europalaan 6, B-8970 Poperinge
057/33 34 80

Lefere Sofie is de Functionaris Gegevensbescherming van REIZEN SUFFIS bv zij is te bereiken via info@suffis.be

BIJZONDERE EN/OF GEVOELIGE PERSOONSgegevens DIE WIJ VERWERKEN

Onze website en/of dienst heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar. Tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. We kunnen echter niet controleren of een bezoeker ouder dan 16 is. Wij raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de online activiteiten van hun kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als u er van overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via info@suffis.be, dan verwijderen wij deze informatie.

MET WELK DOEL EN OP BASIS VAN WELKE GRONDSLAG WIJ PERSOONSgegevens VERWERKEN

REIZEN SUFFIS bv verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- Het afhandelen van uw betaling
- Verzenden van onze nieuwsbrief en/of reclamefolder
- U te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren
- U te informeren over wijzigingen van onze diensten en producten
- Om goederen en diensten bij u af te leveren
- REIZEN SUFFIS bvba verwerkt ook persoonsgegevens als wij hier wettelijk toe verplicht zijn.

GEAUTOMATISEERDE BESLUITVORMING

REIZEN SUFFIS bv gebruikt geen geautomatiseerde verwerkingen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen

HOE LANG WE PERSOONSgegevens BEWAREN

REIZEN SUFFIS bv bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. Wij hanteren de bewaartermijnen van 7 jaar

DELEN VAN PERSOONSgegevens MET DERDEN

REIZEN SUFFIS bv verstrekt uitsluitend aan derden en alleen als dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met u of om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

COOKIES, OF VERGELIJKBARE TECHNIEKEN, DIE WIJ GEBRUIKEN

REIZEN SUFFIS bv gebruikt geen cookies of vergelijkbare technieken.

GEGEVENS INZIEN, AANPASSEN OF VERWIJDEREN

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door REIZEN SUFFIS bv en heeft u het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die wij van u beschikken in een computerbestand naar u of een ander, door u genoemde organisatie, te sturen. U kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van uw persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens sturen naar info@suffis.be. Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, vragen wij u een kopie van uw identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van uw privacy. We reageren zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op uw verzoek. REIZEN SUFFIS bv wil u er tevens op wijzen dat u de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

HOE WIJ PERSOONSgegevens BEVEILIGEN

REIZEN SUFFIS bv neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met onze klantenservice of via info@suffis.be