

**VOORWAARDEN  
INHOUDSTAFEL**

---

<b>1. Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor Pakketreis-Overeenkomsten.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Bijzondere Voorwaarden.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Standaardinformatieformulier voor Pakketreisovereenkomsten.....</b>	<b>11</b>

## ALGEMENE REISVOORWAARDEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VOOR PAKKETREIS-OVEREENKOMSTEN

### 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 van de bestemming;
- d) de verstrekte maaltijden;
- e) de bezoeken, de excursies of de andere diensten die zijn inbegrepen 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 op kan zeggen 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 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 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 mag niet, voor aanvang van de pakketreis, de clausules van het reiscontract van de pakketreis eenzijdig wijzigen anders dan de prijs 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** Als, voor aanvang 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;
- 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 voor het begin van de pakketreis voor reizen van meer dan zes dagen;
- b) zeven dagen voor het begin van de pakketreis voor reizen van twee tot zes dagen;
- c) 48 uur voor het begin van de pakketreis bij reizen die minder dan twee dagen duren, of

2° als deze niet in staat is het contract na te leven wegens buitengewone en onvermijdelijke omstandigheden en deze de reiziger voor het begin van de pakketreis ervan 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 de pakketreis op elk moment voor aanvang van de reis annuleren. 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 voor 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 verwierpt, 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 aangestelde 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 € 2.500 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 € 2.501 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 (voorziene) 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.

## BIJZONDERE VOORWAARDEN

Deze bijzondere voorwaarden maken integraal deel uit van de pakketreisovereenkomst 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 "Reiswet"), en desgevallend de contractuele voorwaarden van de leveranciers van reisdiensten, zoals de contractuele voorwaarden van de rederij.

### Artikel 1. Offertes

- 1.1 Alle brochures, promoties, publicitair materiaal, 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.
- 1.2 De reiziger aanvaardt uitdrukkelijk dat de precontractuele informatie die hem wordt overgemaakt kan gewijzigd worden voor de afsluiting van de pakketreisovereenkomst en dat de offertes, tenzij anders overeengekomen, steeds "in aanvraag" of "onder voorbehoud van bevestiging" zijn. De reiziger aanvaardt ook dat aanbiedingen tijdelijk of definitief kunnen worden ingetrokken. Tenzij anders aangegeven, zijn aanbiedingen geldig tot ze zijn uitverkocht.
- 1.3 Kennelijke materiële fouten in de precontractuele informatie binden Cruise Connection niet en mogen worden rechtgezet.

### Artikel 2. Boekingsmodaliteiten en totstandkoming van de overeenkomst

- 2.1 Reizigers kunnen hun reis boeken bij Cruise Connection online via diens website of ter plaatse in diens kantoren, desgevallend via een doorverkoper.
- 2.2 De reiziger verstrekt aan Cruise Connection alle voor de reis gevraagde gegevens. De reiziger is verantwoordelijk voor de correcte weergave van deze gegevens. Cruise Connection kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie door de reiziger. De reiziger dient Cruise Connection ook te informeren over alle bijzondere verzoeken of behoeftes.
- 2.3 De persoon, al dan niet reiziger, die een offerte vraagt namens meerdere reizigers en desgevallend overgaat tot de boeking, erkent dat hij het recht heeft om namens alle in de boekingsaanvraag en/of op de factuur genoemde reizigers de boeking af te handelen, de reis te boeken en alle toepasselijke contractuele voorwaarden te aanvaarden.
- 2.4 Tenzij uitdrukkelijk anders bedongen, komt de pakketreisovereenkomst tot stand met de reiziger wanneer Cruise Connection de reis definitief en zonder voorbehoud bevestigt, en indien een voorschot wordt gevraagd, na betaling van het voorschot.
- 2.5 Als de boeking online of per telefoon gebeurt, komt de pakketreisovereenkomst tot stand wanneer de reiziger een bevestigingsemail ontvangt.
- 2.6 Als de boeking via een doorverkoper gebeurt, zal de pakketreisovereenkomst tot stand komen wanneer de reis wordt bevestigd aan de doorverkoper, die daarbij handelt als lasthebber van de reiziger. Indien de betaling van de reissom plaatsvindt via de doorverkoper, dan zullen ook eventuele terugbetalingen bevrijdend plaatsvinden via de doorverkoper, als lasthebber van de reiziger. De reiziger wordt hierbij attent gemaakt op het feit dat als de doorverkoper bijkomende reisdiensten verkoopt bovenop de reisdiensten die door Cruise Connection worden verkocht, deze doorverkoper op grond van de Reiswet zelf reisorganisator wordt ten aanzien van de reiziger.

### Artikel 3. Prijs en betalingsmodaliteiten

- 3.1 Prijzen die mondeling door Cruise Connection worden doorgegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.
- 3.2 De aangegeven prijs omvat alle reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst 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 Cruise Connection redelijkerwijs niet kon berekenen of kennen op het ogenblik van de sluiting van de overeenkomst, zoals toeristentaxen, toegangstaxen, havenheffingen- en kosten, enz.
- 3.3 Kennelijke materiële fouten in de prijs binden Cruise Connection niet en kunnen worden rechtgezet.
- 3.4 Cruise Connection behoudt zich 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.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. 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 zal Cruise Connection het recht hebben om administratieve kosten aan te rekenen en deze alleen te verantwoorden op uitdrukkelijk verzoek van de reiziger.

**3.5** Tenzij anders overeengekomen, worden er bij het afsluiten van de overeenkomst de volgende voorschotten aangerekend:  
CELEBRITY CRUISES

1 - 5 nachten	€ 100 per persoon
6 - 14 nachten	€ 165 per persoon
15 nachten en meer	€ 490 per persoon
Kerst & Nieuwjaar	€ 490 per persoon

Voor suites dient er een voorschot betaald te worden van 10% op de basisprijs + NCCF van de cruise. Indien de waarde van deze 10% lager ligt dan het huidige standaardvoorschot zal deze laatste worden toegepast.

Het saldo moet uiterlijk 50 dagen voor vertrek voldaan zijn. Indien de boekingsaanvraag minder dan 50 dagen voor vertrek ingediend wordt, dan moet het volledige bedrag van de prijs van de pakketreis op het ogenblik van de boeking betaald worden. Voor cruises van 15 nachten en meer en voor Kerst- en Nieuwjaarscruises dient het saldo 120 dagen voor vertrek betaald te worden. Voor Galapagos cruises dient het saldo 150 dagen voor vertrek betaald te worden.

ROYAL CARIBBEAN

1 - 5 nachten	€ 100 per persoon
6 - 14 nachten	€ 165 per persoon
15 nachten en meer	€ 490 per persoon
Kerst & Nieuwjaar	€ 490 per persoon

Voor suites dient er een voorschot betaald te worden van 10% op de basisprijs + NCCF van de cruise. Indien de waarde van deze 10% lager ligt dan het huidige standaardvoorschot zal deze laatste worden toegepast.

Het saldo moet uiterlijk 50 dagen voor vertrek voldaan zijn. Indien de boekingsaanvraag minder dan 50 dagen voor vertrek ingediend wordt, dan moet het volledige bedrag van de prijs van de pakketreis op het ogenblik van de boeking betaald worden. Voor Transpacific, Transatlantische, Kerst- en Nieuwjaarscruises dient het saldo 120 dagen voor vertrek betaald te worden.

AZAMARA

Ongeacht de lengte van de cruise bedraagt het voorschot € 500 per persoon te betalen binnen de 2 weken na reservatie. Voor Club World Owner, Club Ocean, Club Spa en Club Continent Suite bedraagt het voorschot € 1.000 per persoon.

Het saldo dient uiterlijk 120 dagen voor vertrek te worden voldaan. Indien de boekingsaanvraag minder dan 120 dagen voor vertrek ingediend wordt, dan moet het volledige bedrag van de prijs van de pakketreis op het ogenblik van de boeking betaald worden.

Voorschotten en facturen zijn betaalbaar op de zetel van Cruise Connection, netto en zonder korting. De valutadatum op onze bankuittreksels of uittreksels van onze postchequerekening gelden als datum van betaling.

**3.6** Voorschotten en facturen, die niet op hun vervaldag betaald zijn, zullen van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd worden met een forfaitaire schadevergoeding van 10% evenals met de wettelijke intresten vanaf de datum van de vervaldag.

De levering van reisdocumenten wordt opgeschort zolang onze facturen niet zijn betaald.

Indien de reiziger niet betaalt op de geplande datum, heeft Cruise Connection het recht de boeking zonder voorafgaande kennisgeving te annuleren en annuleringskosten in rekening te brengen.

Als alternatief behoudt Cruise Connection zich het recht voor om in geval van niet-betaling van facturen binnen de vervaldatum de pakketreisovereenkomst te beëindigen mits ingebrekestelling met onmiddellijke uitwerking, en vergoeding te vorderen van haar schade met als minimum de opzeggingsvergoeding van artikel 4.2. Door de reiziger betaalde voorschotten zullen met de schadevergoeding worden verrekend.

**3.7** Cash betalingen worden slechts aanvaard tot maximaal € 3.000. Indien de totaalprijs € 3.000 of meer bedraagt, wordt een betaling in cash aanvaard ter hoogte van 10% van de totaalprijs met een maximum van € 3.000.

**Artikel 4. Annulering door de reiziger**

**4.1** Elke opzegging van de pakketreisovereenkomst door de reiziger moet bij Cruise Connection toekomen per brief of per email op het adres vermeld in artikel 16, desgevallend via de doorverkoper. De opzeggingen die toekomen buiten de openingsuren van Cruise Connection, zoals bepaald in artikel 16, worden geacht ontvangen te zijn op de volgende werkdag.



- 4.2** Cruise Connection zal in geval van opzegging door de reiziger de volgende annuleringsvergoedingen aanrekenen: Ongeacht het tijdstip van annulering, rekent Cruise Connection een dossierkost aan van € 75 per hut. De rederij rekent daarboven de volgende annuleringskosten per persoon aan:  
CELEBRITY CRUISES

**1 - 14 nachten cruise**

50 dagen of meer voor afvaart	Geen kosten (bij Refundable Deposit boeking)
50 dagen of meer voor afvaart	Het voorschot** (bij Non Refundable Deposit boeking)
49 - 31 dagen voor vertrek	50% kosten* (exclusief taksen en fooien)
30 - 15 dagen voor vertrek	75% kosten* (exclusief taksen en fooien)
14 of minder voor vertrek	100% kosten (exclusief taksen en fooien)

**15 nachten en meer**

120 dagen of meer voor afvaart	Geen kosten (bij Refundable Deposit boeking)
120 dagen of meer voor afvaart	Het voorschot** (bij Non Refundable Deposit boeking)
119 - 75 dagen voor vertrek	25% kosten* (exclusief taksen en fooien)
74 - 61 dagen voor vertrek	50% kosten* (exclusief taksen en fooien)
60 - 31 dagen voor vertrek	75% kosten* (exclusief taksen en fooien)
30 dagen of minder voor vertrek	100% kosten (exclusief taksen en fooien)

**Galapagos cruises**

150 dagen of meer voor afvaart	Het voorschot**
149 - 121 dagen voor vertrek	10% kosten* (exclusief taksen en fooien)
120 - 91 dagen voor vertrek	25% kosten* (exclusief taksen en fooien)
90 - 61 dagen voor vertrek	50% kosten* (exclusief taksen en fooien)
60 - 31 dagen voor vertrek	75% kosten* (exclusief taksen en fooien)
30 dagen of minder voor vertrek	100% kosten (exclusief taksen en fooien)

ROYAL CARIBBEAN

**1 nacht en meer**

50 dagen of meer voor afvaart	Geen kosten (bij Refundable Deposit boeking)
50 dagen of meer voor afvaart	Het voorschot** (bij Non Refundable Deposit boeking)
49 - 31 dagen voor vertrek	50% kosten* (exclusief taksen en fooien)
30 - 15 dagen voor vertrek	75% kosten* (exclusief taksen en fooien)
14 of minder voor vertrek	100% kosten (exclusief taksen en fooien)

AZAMARA

121 dagen voor vertrek	€ 60 annuleringskosten per hut
120 - 91 dagen voor vertrek	25% kosten* (exclusief taksen)
90 - 61 dagen voor vertrek	50% kosten* (exclusief taksen)
60 - 31 dagen voor vertrek	75% kosten* (exclusief taksen)
30 dagen of minder voor vertrek	100% kosten (exclusief taksen)

Voor Transatlantische, Transpacific, Kerst- en Nieuwjaarscruises gelden afwijkende annuleringskosten: gelieve Cruise Connection te contacteren.

\* Annuleringskosten kunnen nooit lager liggen dan het voorschot zoals beschreven in artikel 3.5.

\*\* Zie artikel 3.5.

\*\*\* Voorwaarden Non Refundable Deposit tarief of Niet-recupereerbaar voorschot tarief:

Bij een boeking tegen het tarief van een niet-recupereerbaar voorschot (Non-Refundable Deposit of NRD-boeking) is de betaling van een niet-restitueerbaar bedrag vereist op het moment van de reservatie. Het voorschot kan op geen enkel moment worden terugbetaald. Bij de reservering dient u het volledige NRD-voorschot te betalen en de volledige namen van alle gasten door te geven.

Indien de gast 50 dagen of langer voorafgaand aan de afvaartdatum een NRD-boeking annuleert, zal Royal Caribbean en Celebrity Cruises een annuleringskost in rekening brengen die overeenkomt met het betaalde voorschot.

Indien de gast de NRD-boeking 49 dagen of minder voorafgaand aan de afvaartdatum annuleert, zal Royal Caribbean en Celebrity Cruises de algemeen geldende annuleringskosten in rekening brengen.

Elke keer dat de gast het schip of de vaardatum van een NRD-boeking wijzigt, wordt voor de gewijzigde boeking een servicetarief van € 80 per persoon in rekening gebracht.

De hierboven vermelde annuleringskosten zijn van toepassing op de volledige reissom, met uitzondering van de onderschreven verzekeringspremies.

Vluchten zijn niet annuleerbaar en geven altijd aanleiding tot een 100% annuleringsvergoeding, tenzij anders vermeld op de algemene voorwaarden van het ticket

- 4.3** De reiziger zal geen vergoeding verschuldigd zijn als de annulering het gevolg is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden die zich voordoen op de plaats van bestemming of in onmiddellijke nabijheid ervan en die een aanzienlijke invloed hebben op de uitvoering van de pakketreis of op het vervoer van de passagiers naar de bestemming.

- 4.4** Indien Cruise Connection uitzonderlijk optreedt als doorverkoper, met name wanneer zij afzonderlijke reisdiensten verkoopt, worden desgevallend de annuleringskosten van de leverancier van deze reisdiensten in rekening gebracht, plus administratiekosten.

#### **Artikel 5. Wijziging door de reiziger**

- 5.1** De reiziger aanvaardt dat een wijziging van de pakketreisovereenkomst 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 pakketreisovereenkomst, waarbij in dit geval de annulatievergoedingen van artikel 4 van toepassing zullen zijn. De kosten van de wijziging zijn in elk geval ten laste van de reiziger.  
Elke wijziging van de pakketreisovereenkomst zal steeds leiden tot een administratiekost van € 75 per dossier.
- 5.2** Aanvragen tot wijzigingen die minder dan 90 dagen voor het vertrek door Cruise Connection ontvangen worden, zullen als annuleringen beschouwd worden en in dat geval zullen de hierboven in artikel 4 beschreven annuleringskosten in rekening worden gebracht.

#### **Artikel 6. Wijzigingen en beëindiging van de pakketreisovereenkomst door Cruise Connection**

- 6.1** Cruise Connection behoudt zich het recht voor om kleine wijzigingen in de pakketreisovereenkomst door te voeren, waarvan de reiziger per email zal worden ingelicht.  
Cruise Connection behoudt zich ook het recht voor om kennelijke materiële fouten in de pakketreisovereenkomst recht te zetten.
- 6.2** Wanneer er ingrijpende wijzigingen aan de pakketreisovereenkomst moeten worden doorgevoerd of wanneer de prijs dient verhoogd te worden met meer dan 8%, conform artikel 20 van de Reiswet, is de reiziger verplicht Cruise Connection binnen de 7 dagen na de aankondiging van de wijziging te verwittigen van zijn beslissing om de wijziging al dan niet te aanvaarden. Afhankelijk van de omstandigheden kan deze periode worden gewijzigd. Indien de wijziging niet uitdrukkelijk wordt aanvaard, wordt de overeenkomst van rechtswege ontbonden. Indien de wijziging niet wordt aanvaard; heeft de reiziger het recht om de pakketreisovereenkomst te annuleren en terugbetaling te vragen.
- 6.3** Cruise Connection behoudt zich het recht voor om de pakketreisovereenkomst te allen tijde te annuleren door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de reiziger, zonder aansprakelijk te zijn voor aanvullende schadevergoedingen in geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

#### **Artikel 7. Overdracht van het contract**

- 7.1** In geval van overdracht van het contract, en voor zover Cruise Connection heeft 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.  
De reiziger begrijpt dat in sommige gevallen de kosten van de overdracht kan gelijk zijn aan de prijs van de aankoop van een nieuwe reisdienst (zoals bijvoorbeeld in het geval van niet wijzigbare of terugbetaalbare vliegtickets).
- 7.2** De overdrager dient Cruise Connection van dit verzoek tot overdracht minstens 7 dagen voor vertrek op de hoogte te brengen en alle gegevens mee te delen die nodig zijn voor het uitvoeren van de overdracht.
- 7.3** Elke overdracht van de boeking zal aanleiding geven tot het aanrekenen van een administratieve kost van € 75.

#### **Artikel 8. Non-conformiteit en bijstand**

- 8.1** De reiziger is verplicht om Cruise Connection onverwijld op de hoogte te brengen van elke non-conformiteit die hij ter plaatse vaststelt. Elke klacht in dit kader zal beoordeeld worden door Cruise Connection in functie van de concrete omstandigheden en de aard van de geboekte pakketreis.  
De reiziger dient zijn klacht als volgt kenbaar maken:
- Per telefoon: 03 / 880 80 80 - alle weekdays van maandag tot en met dinsdag en van donderdag tot en met vrijdag, tussen 09u00 en 17u30.
  - Per email: [info@cruiseconnection.be](mailto:info@cruiseconnection.be) - alle weekdays van maandag tot en met vrijdag tussen 09u00 en 17u30.
- Indien een reiziger tijdens de reis een klacht heeft, dient hij dit zo snel mogelijk en in eerste instantie aan het personeel aan boord te melden.
- 8.2** Klachten met betrekking tot het verlies van - of schade aan bagage - of andere goederen dienen schriftelijk bekend te worden gemaakt aan de vervoerder op het ogenblik van het ontschepen of, indien schade niet zichtbaar is, binnen een termijn van 15 dagen na het ontschepen.
- 8.3** In voorkomend geval heeft de reiziger het recht om zijn klacht te richten aan de doorverkoper, waarbij hij in elk geval Cruise Connection eveneens op de hoogte zal stellen.
- 8.4** De reiziger begrijpt dat indien hij Cruise Connection niet correct en onverwijld op de hoogte brengt, hij Cruise Connection verhindert om zijn klacht efficiënt op te lossen. De financiële gevolgen daarvan zullen desgevallend ten laste van de reiziger worden gelegd.

## **Artikel 9. Aansprakelijkheid van Cruise Connection**

- 9.1** Cruise Connection is aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reisdiensten die deel uitmaken van de pakketreisovereenkomst. Cruise Connection heeft deze verantwoordelijk niet wanneer zij uitzonderlijk optreedt als doorverkoper.
- 9.2** De aansprakelijkheid van Cruise Connection is beperkt tot drie maal de totaalprijs van de pakketreis, behalve in geval van persoonlijk letsel of opzettelijk dan wel door nalatigheid veroorzaakte schade.
- 9.3** 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 Cruise Connection.
- 9.4** Cruise Connection is evenwel nooit aansprakelijk voor de niet-uitvoering van reisdiensten die geen deel uitmaken van de pakketreisovereenkomsten of die de reiziger afzonderlijk, al dan niet ter plaatse, heeft geboekt, indien de niet-uitvoering toe te schrijven zijn aan de fout van de reiziger of een derde, of het gevolg is van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

## **Artikel 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 visum.
- 10.2** Het verkrijgen van een visum is de exclusieve verantwoordelijkheid van de reiziger. Cruise Connection kan in geen enkel geval aansprakelijk gesteld worden voor het niet verkrijgen van het visum door de reiziger.
- 10.3** Ook al probeert Cruise Connection de reiziger zo goed mogelijk te informeren over de formaliteiten voor de landen van bestemming, toch komt het aan de reiziger toe om de geldigheid en conformiteit van zijn reisdocumenten na te gaan (bv. ESTA-reisautorisatie voor de reizigers die naar en/of via de Verenigde Staten reizen, transitvisum, KIDS ID, biometrisch paspoort, optisch leesbaar paspoort, enz.). Minderjarigen moeten in het bezit zijn van hun eigen bewijs van identiteit, met foto, en een eigen reispas. Reizigers met de Belgische nationaliteit kunnen actuele en relevante informatie krijgen op de website van de FOD Buitenlandse Zaken, rubriek "Reizen naar het buitenland". 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.
- 10.4** De persoon die de pakketreisovereenkomst aangaat verbindt er zich toe om Cruise Connection te informeren van de nationaliteit en alle reizigers namens wie hij optreedt, en haar te verwittigen van elke relevante informatie in dit opzicht.
- 10.5** Cruise Connection aanvaardt geen niet-begeleide minderjarigen. Minderjarigen mogen niet aan boord komen tenzij zij vergezeld zijn van een ouder of voogd of een andere bevoegde persoon. Volwassen reiziger die met een minderjarige reizen, zijn volledig verantwoordelijk voor het gedrag en de houding van die minderjarige. Minderjarige reizigers moeten desgevallend in het bezit zijn van een formele ouderlijke machtiging.

## **Artikel 11. Gezondheid**

- 11.1** Cruise Connection kan 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 reizigers moeten alle vereiste medische inentingen/vaccinaties gekregen hebben voordat ze inschepen en in het bezit zijn van alle andere nodige gezondheidsdocumenten.
- 11.3** De reiziger verklaart dat hij medisch, fysiek en psychologisch geschikt is om de gekozen reis te ondernemen. De reiziger die een lichamelijke of psychische beperking heeft, een mobiliteitsbeperking heeft, of aan een ziekte lijdt die een behandeling vergt of die zwanger is, moet Cruise Connection daar verplicht van op de hoogte stellen, desgevallend via de persoon die de reis boekt.

## **Artikel 12. Financieel onvermogen**

Zoals de Reiswet het voorziet, is het financieel onvermogen van Cruise Connection beschermd door het Garantiefonds Reizen, Metrologielaan 8, 1130 Brussel, als zekerheid voor de repatriëring van de reiziger en de terugbetaling van alle betaalde sommen. Meer informatie is beschikbaar op [www.gfg.be](http://www.gfg.be).

## **Artikel 13. Verzekeringen door de reizigers**

- 13.1** Cruise Connection raadt de reiziger ten stelligste aan om een passende verzekering af te sluiten die hem op voldoende wijze indekt vanaf de bevestiging van de boeking tot op het einde van de reis tegen annulering van de pakketreis, bijstand en medische kosten, verlies en/of beschadiging van bagage.
- 13.2** Premies voor verzekeringen, al dan niet onderschreven via Cruise Connection, zijn nooit terug vorderbaar.

## **Artikel 14. Vluchten**

- 14.1** De vluchten in 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 2111/2005.

- 14.3** De reiziger is verplicht om zich tijdig aan te bieden voor de inscheping, met alle vereiste reisdocumenten. Cruise Connection kan niet aansprakelijk worden gesteld voor incidenten, zoals een vluchtweigering, veroorzaakt door opzet 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.
- 14.5** De luchtvaartmaatschappijen die op de zwarte lijst van de Europese Commissie in toepassing van EU Verordening 2311/2005 van 14 december 2005 staan, 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).

#### **Artikel 15. Geen herroepingsrecht**

Overeenkomstig artikel VI.53, 12° van het Wetboek Economisch Recht kan de reiziger geen herroepingsrecht uitoefenen voor de volgende toeristische diensten:

- accommodatie anders dan voor woondoeleinden
- vervoer
- autoverhuurdiensten
- catering en diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding

#### **Artikel 16. Kennisgevingen en kantooruren**

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

- Per brief: Cruise Connection, Koningin Astridlaan 72, 2550 Kontich
- Per email: [info@cruiseconnection.be](mailto:info@cruiseconnection.be)

De kantooruren voor de ontvangst van schriftelijke kennisgevingen zijn: alle weekdays van maandag tot en met vrijdag tussen 09u00 en 17u30.

#### **Artikel 17. Toepasselijk recht en geschillen**

**17.1** Het huidige contract valt onder het Belgische recht.

**17.2** Elk geschil dat voortvloeit uit de sluiting of de uitvoering van het contract en dat niet overeenkomstig de algemene voorwaarden aan de Geschillencommissie Reizen wordt voorgelegd, valt onder de bevoegdheid van de Rechtbanken van Antwerpen.

## 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.

Cruise Connection is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis.

Cruise Connection 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/worden.

### 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.

Cruise Connection heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij Garantiefonds Reizen. Wanneer diensten door de insolventie van Cruise Connection niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen: Garantiefonds Reizen, Kalkoven 5 bus 0202, 1820 Steenokkerzeel, T. + 32 2 240 68 00, E. [info@gfg.be](mailto:info@gfg.be).