

E.L.S. cvba - Educatieve Reizen -

CGT - A 5887

Eedverbondkaai 36 B-9000 Gent

Algemene voorwaarden

Het begrip reis.

Deze voorwaarden zijn van toepassing bij de verkoop van een reis bestaande uit vervoer, verblijf of andere diensten en bij de verkoop van een of meer afzonderlijke prestaties die een reis of verblijf mogelijk maken.

Wederzijdse informatieverplichting.

Met het oog op de boeking moet de reiziger alle nodige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk door de organisator /reisbemiddelaar gevraagd worden. Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de reisorganisator/bemiddelaar mogen die in rekening gebracht worden.

Voor de reisovereenkomst gesloten wordt, moet de Belgische reiziger schriftelijk of in een andere geschikte vorm de volgende inlichtingen krijgen opdat hij de nodige formaliteiten en documenten kan in orde brengen : algemene informatie over de vereiste paspoorten en visa, en de termijnen om die te verkrijgen, de geneeskundige vereisten voor de reis, het feit of er al dan niet een verzekeringsovereenkomst in de prijs is inbegrepen of door de reiziger desgewenst kan worden aangegaan om de kosten te dekken van annulering door de reiziger of de repatriëringskosten bij ziekte of ongeval, en zo ja, welke de algemene voorwaarden van die overeenkomst zijn.

Reizigers van niet-Belgische nationaliteit doen er goed aan bij de bevoegde instanties naar de te vervullen formaliteiten te informeren. Tijdig voor de geplande vertrekdatum moet de reiziger via de reisorganisator en/of -bemiddelaar schriftelijk of in een andere geschikte vorm de volgende inlichtingen krijgen: alle informatie over het traject, naam/ adres/ fax of telefoonnummer van de plaatselijke vertegenwoordiger van de organisator of reisbemiddelaar, of anders naam/ adres en fax of telefoon van de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen, of desnoods een nummer voor noodgevallen of andere informatie waardoor de reiziger in contact kan treden met de reisorganisator en/of bemiddelaar. De deelnemer, of de ouder(s) in geval van minderjarigheid, verklaart in goede geestelijke en lichamelijke conditie te verkeren.

Totstandkoming van de reisovereenkomst.

De bestelbon die bij boeking wordt opgesteld geldt als bewijs van de bepalingen van de reisovereenkomst. Indien de geboekte reis is opgenomen in de brochure van de reisorganisator dan maken de gegevens in die brochure deel uit van de reisovereenkomst. De bestelbon mag enkel afwijken van de reisbrochure indien de wijzigingen voor de ondertekening van de bestelbon duidelijk ter kennis van de reiziger werden gebracht en/of indien de partijen wijzigingen aan die overeenkomst overeenkomen na het afsluiten ervan. Enkel deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de reisovereenkomst.

Reisbevestiging.

De definitieve reisovereenkomst ontstaat wanneer de boeking door de reisorganisator en/of bemiddelaar aan de reiziger wordt bevestigd. Wijkt de inhoud van de bestelbon af van die van de reisbevestiging, of gebeurt de bevestiging niet binnen de 21 dagen na de ondertekening van de bestelbon of binnen een andere uitdrukkelijk overeengekomen termijn, dan mag de reiziger ervan uitgaan dat de reis niet wordt geboekt en heeft hij recht op een onmiddellijke terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen.

Prijs.

De prijsberekening is gebaseerd op de tarieven en wisselkoersen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland die op het moment van publicatie golden (03.09.08). Dit geldt eveneens voor de tarieven voor het transport en tenslotte ook voor de brandstofprijzen voor het vliegtuigtransport. De overeengekomen prijs is vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, onder voorbehoud van een kennelijke materiële vergissing of een prijsherziening in een omstandigheid zoals hierna omschreven. Wanneer een aanpassing heeft plaatsgevonden van de vervoerskosten met inbegrip van de brandstofkosten, heffingen, belastingen verschuldigd voor bepaalde diensten of de wisselkoersen van toepassing op het reispakket, dan kan de prijs tot 3 weken voor de geplande vertrekdatum respectievelijk naar boven of naar onder worden herzien. Leidt de net omschreven aanpassing tot een prijsverlaging dan gebeurt de herziening enkel indien de kosten die daarmee gepaard gaan niet in wanverhouding staan tot de prijsverlaging. Leidt de net omschreven aanpassing tot een prijsverhoging met meer dan 10% , dan mag de reiziger de overeenkomst zonder enige schadevergoeding ontbinden. Hij heeft dan enkel recht op de terugbetaling van de reeds betaalde bedragen. De tarieven voor busreizen zijn berekend met vertrek vanuit Oost-Vlaanderen; reizen die starten uit andere provincies kunnen een lichte prijsaanpassing met zich meebrengen.

Betaling van de reissom.

Behalve in geval van verhuur of indien uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger bij de ondertekening van de bestelbon 30% van de totale reissom als voorschot met een minimum van 60 euro (dat minimum mag de totale reissom niet overschrijden).

Behalve indien op de bestelbon anders wordt overeengekomen betaalt de reiziger het saldo uiterlijk 5 weken voor de vertrekdatum, en op voorwaarde dat hem vooraf of terzelfdertijd de schriftelijke reisbevestiging en/of reisdocumenten worden bezorgd. Boekt de reiziger minder dan 5 weken voor vertrek dan moet hij de totale reissom onmiddellijk betalen.

Annulering door de reiziger.

De reiziger kan ten allen tijde de overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleren mits hij de reisorganisator en/of de reisbemiddelaar hiervoor vergoedt. Alleen annuleringen per aangetekend schrijven zijn geldig. De vaste kosten voor annulering zijn per deelnemer:

meer dan 60 dagen voor afreis	60 euro
60 tot 31 dagen voor afreis (met een minimum van 60 euro per persoon)	25%
30 tot 22 dagen voor afreis (met een minimum van 60 euro per persoon)	35%
21 tot 16 dagen voor afreis (met een minimum van 75 euro per persoon)	50%
15 tot 8 dagen voor de afreis (met een minimum van 90 euro per persoon)	75%
minder 8 dagen voor afreis	100%

De kosten van annulering behelzen de opgelopen schade voor logement, landarrangementen, transportdiensten, dossierkosten, ...

Annuleringkost musical, concert, sportmanifestatie, evenementen: na definitieve reservatie: 100%, ongeacht aantal dagen voor de afreis.

Annuleringkost vlucht: na definitieve reservatie: 100%, ongeacht aantal dagen voor de afreis.

Annuleringkost trein of ferry: na uitschrijving biljetten: 100%, ongeacht aantal dagen voor de afreis.

Een annuleringsverzekering kan bekomen worden, doch deze moet wel afgesloten worden op dezelfde datum van inschrijving.

Vervanging en andere wijziging door de reiziger.

De reiziger kan zich voor de uitvoering van de reisovereenkomst door een andere persoon laten vervangen mits deze persoon voldoet aan de bijzondere eisen betreffende de reis of het verblijf en mits de reiziger de reisorganisator en/of reisbemiddelaar vergoedt voor alle kosten die daardoor worden veroorzaakt. De oorspronkelijke reiziger en de vervanger zijn hoofdelijk aansprakelijk t.o.v. de reisorganisator en/of reisbemiddelaar voor de vervangingskosten en het saldo van de reissom.

Vraagt de reiziger om een andere wijziging (datum van vertrek of terugkeer, bestemming....) dan mag de reisorganisator en/of bemiddelaar alle kosten aanrekenen die daarvoor worden veroorzaakt.

De vaste kosten voor dossierveranderingen zijn : tot 14 dagen voor de afreis 60 euro, minder dan 14 dagen voor de afreis 125 euro.

Annulering door de reisorganisator.

Wanneer de reisorganisator de reis voor de overeengekomen vertrekdatum annuleert wegens overmacht of omdat het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum en de reiziger daar zo snel mogelijk, en uiterlijk 15 dagen voor de vertrekdatum van op de hoogte wordt gebracht, heeft de reiziger enkel recht op de onmiddellijke terugbetaling van de reeds betaalde bedragen. Annuleert de reisorganisator de reis voor de overeengekomen vertrekdatum om een andere reden dan de 2 net genoemde dan heeft de reiziger niet alleen recht op de onmiddellijke terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen. maar waar passend ook op een schadevergoeding. De reisorganisator moet de annulering, alsook de reden ervoor, onverwijld schriftelijk melden aan de reisbemiddelaar (aan wie het dan toekomt om de reiziger onverwijld te verwittigen) en /of aan de reiziger. Indien de reden voor de annulering niet bij de reiziger ligt kan de reisorganisator als alternatief een gelijkwaardige of een betere reis en/of verblijf aanbieden. In elk geval behoudt de reiziger het recht om de overeenkomst te annuleren.

Wijziging door de reisorganisator en/of reisbemiddelaar.

Indien de reisorganisator en/of reisbemiddelaar zich voor het vertrek verplicht ziet de overeenkomst op een wezenlijk punt, zoals de prijs, ingrijpend te wijzigen, dient hij de reiziger daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte te brengen zodat deze kan beslissen of hij de overeenkomst zonder schadevergoeding zal opzeggen of dat hij integendeel akkoord kan gaan met de voorgestelde wijziging. Dat voorstel tot wijziging moet schriftelijk worden meegedeeld en moet zowel de wijzigingen ten opzichte van de oorspronkelijke overeenkomst bevatten als de invloed ervan op de prijs. Het aangeboden alternatief moet tenminste van gelijkwaardige of betere kwaliteit zijn. Is het toch van mindere kwaliteit dan moet het verschil in prijs worden terugbetaald. In al die gevallen heeft de reiziger waar passend recht op een schadeloosstelling. De reiziger moet de reisorganisator en/of reisbemiddelaar zo snel mogelijk zijn beslissing meedelen. Indien na het vertrek van de reiziger een belangrijk gedeelte van de diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft niet wordt verleend of de reisorganisator bemerkt dat hij in een belangrijk gedeelte van de diensten niet zal kunnen voorzien, zorgt de reisorganisator ervoor dat voor de reiziger geschikte alternatieve regelingen worden getroffen zodat hij zijn reis zonder extra kosten kan voortzetten. In voorkomend geval stelt hij de reiziger schadeloos ten belope van het verschil tussen de voorgenomen en de werkelijk verleende diensten. Zijn dergelijke regelingen onmogelijk of heeft de reiziger deugdelijke redenen om het voorstel niet te aanvaarden, dan zorgt de reisorganisator, in voorkomend geval, voor een gelijkwaardig vervoermiddel dat de reiziger zonder extra kosten terugbrengt naar de plaats van vertrek of naar een andere met hem overeengekomen plaats van terugkeer. In voorkomend geval stelt hij de reiziger schadeloos.

Aansprakelijkheid van de reisorganisator en/of reisbemiddelaar.

Zowel de reisorganisator als de reisbemiddelaar is evenzeer aansprakelijk voor de daden en nalatigheden van zijn personeel en vertegenwoordigers, als voor zijn eigen daden en nalatigheden, tenzij hij bewijst dat hij als een naarstig reisorganisator en/of bemiddelaar heeft gehandeld. De reisorganisator en/of bemiddelaar is ten aanzien van de reiziger aansprakelijk voor de goede uitvoering van de verplichtingen die uit deze overeenkomst voortvloeien. Het maakt daarbij niets uit of deze verplichtingen door henzelf dan wel door andere dienstverleners worden uitgevoerd. De reisorganisator en/of bemiddelaar hebben weliswaar altijd het recht om deze andere dienstverleners aan te spreken. De reisorganisator en/of bemiddelaar kan enkel aan die aansprakelijkheid onderuit als hij kan bewijzen dat hij als een naarstig organisator en/of bemiddelaar heeft gehandeld o.a. bij de keuze van de andere dienstverleners. De reisorganisator en/of bemiddelaar is aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt doordat de overeenkomst niet of slecht wordt uitgevoerd behalve indien: de tekortkoming aan de reiziger te wijten is, de tekortkoming te wijten is aan een derde die niet betrokken is bij de levering van de diensten uit de overeenkomst en niet kon worden voorzien of opgeheven, de tekortkoming te wijten is aan overmacht, de reisorganisator en/of bemiddelaar bewijst dat hij als een naarstig reisorganisator en/of bemiddelaar heeft gehandeld. Behalve in geval van een ernstige tekortkoming door de reiziger, is de reisorganisator en/of bemiddelaar verplicht om zijn best te doen om de in moeilijkheden verkerende reiziger hulp te bieden. De kosten daaruit voortvloeiend zijn voor de reiziger wanneer hij het is die een tekortkoming heeft begaan. Indien diensten worden verleend door transportmaatschappijen waarbij door E.L.S. enkel bemiddeld wordt, zijn eveneens de Algemene en Bijzondere voorwaarden van deze maatschappijen van kracht.

Aansprakelijkheid van de reiziger.

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de reisorganisator en/of reisbemiddelaar, hun personeel of hun vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, alsook wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen. De fout wordt volgens het normale gedrag van een reiziger beoordeeld. Bagage : de deelnemer is ten allen tijde verantwoordelijk voor zijn bagage en persoonlijke bezittingen.

Klachtenregeling.

Klachten voor de reisovereenkomst wordt uitgevoerd, moet de reiziger zo snel mogelijk per aangetekend schrijven indienen bij de reisbemiddelaar of anders bij de reisorganisator. Klachten tijdens de uitvoering van de overeenkomst moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse en op een gepaste en bewijskrachtige manier melden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet hij zich, in deze volgorde, wenden tot een vertegenwoordiger van de reisorganisator, of een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar of rechtstreeks tot de reisbemiddelaar, of tenslotte rechtstreeks tot de reisorganisator. Wordt een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij ten laatste 4 weken na het einde van de reisovereenkomst bij de reisbemiddelaar of anders bij de organisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs, een klacht indienen, anders is de klacht niet geldig en niet aanvaardbaar.

Geschillencommissie Reizen.

Men spreekt van een geschil wanneer een klacht niet in der minne kan worden opgelost, of niet is opgelost binnen de 4 maanden vanaf het einde van de overeenkomst (of vanaf de geplande vertrekdatum, indien de overeenkomst nooit wordt uitgevoerd). Dit geschil wordt op verzoek van een van beide partijen aanhangig gemaakt bij de Geschillencommissie Reizen vzw, overeenkomstig het geschillenreglement. Klachten kunnen aan de Geschillencommissie Reizen vzw worden voorgelegd op het volgende adres: North Gate III Emile Jacquainlaan 154, 1000 BRUSSEL. Voor de behandeling van een klachtendossier en van een geschil is een vergoeding verschuldigd zoals voorzien door het geschillenreglement. De reiziger, de reisorganisator en/of bemiddelaar verbinden zich ertoe de beslissingen van de paritair samengestelde commissie als bindend te beschouwen. De behandeling en de uitspraak gebeuren overeenkomstig het geschillenreglement van de bepalingen van het Rechterlijk Wetboek (art.1676 tot en met 1723). De Geschillencommissie aanvaardt geen klachten en/of geschillen over lichamelijke schade. Alle betwistingen die niet in aanmerking komen voor de Geschillencommissie Reizen behoren tot de uitsluitende bevoegdheid van de Rechtbank van Gent.

Bijzondere Voorwaarden voor Groepen.

Een school- of studiereis is steeds een programma op maat gemaakt. Brochureprijzen en prijsoffertes voor groepen zijn slechts richtprijzen voor het vermeld aantal deelnemers in functie van de beschikbaarheid van transport en verblijf en zijn bijgevolg niet bindend. Definitieve prijzen kunnen slechts berekend worden nadat zowel het juiste aantal deelnemers als het definitieve programma gekend is. Opties voor verblijven zijn kortlopend. Vermits de reisorganisator zich eveneens vast verbindt met haar leveranciers, kan slechts tot een definitieve reservatie overgaan worden na ondertekening van de bestelbon en na betaling van een voorschot van ten minste 30% van de totale reissom. Om aan de verplichtingen jegens de dienstverleners te kunnen voldoen dient het saldo uiterlijk 5 weken voor de afreis te worden betaald. Alle documenten en vouchers worden dan slechts aan de reizigers (of groepsleider) overhandigd. Bij niet betaling binnen de overeengekomen termijnen en na aanmaning per al dan niet aangetekend schrijven kan de groepsreis door de reisorganisator in extremis geannuleerd worden en gelden de normale annuleringsvoorwaarden. Wijzigingen in aantal, bestemming of data na een definitieve reservatie brengen dikwijls kosten mee wat betreft verblijf en vooral betreft het gemeenschappelijk vervoer waardoor een nieuw eindbudget moet worden berekend. Wij trachten deze kosten steeds te beperken, maar behouden ons het recht voor deze door te rekenen aan de groep.

Garantie

Conform Art.36 van de Reiscontractenwet is E.L.S. door Europese Goederen en Reisbagageverzekeringsmaatschappij n.v., Tweekerkenstraat 14, 100 Brussel, verzekerd om bij onvermogen zijn verplichtingen jegens de reiziger na te komen.