

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. T-HL Belgium NV is ten volke verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis.

T-HL Belgium NV beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer is inbegrepen in de pakketreis, te repatriëren in geval zij insolvent wordt. Verzekerd tegen financieel onvermogen bij het Garantiefonds Reizen o.v.v., Metrologielaan 8, 1130 Brussel, www.gfg.be

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 opzevergoeding 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 opzevergoeding 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 opzevergoeding.
- 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 opzevergoeding 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. T-HL Belgium N.V. heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij Garantiefonds Reizen. Wanneer diensten door de insolventie van T-HL Belgium N.V. niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (Garantiefonds Reizen®, Metrologielaan 8, B-1130 Brussel, www.gfg.be, tel. 02/240 68 00, info@gfg.be).

ALGEMENE REISVOORWAARDEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN.

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 verblijfsbestemming(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 van bestemming;
 - d) de verstrekte maaltijden;
 - e) de bezoeken, de excursies 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 opzevergoeding;
 - 7° inlichtingen over de annulerings- en/of bijstandszekereringen.
- 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 klagen 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.
- 4.3 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 wisselkoers 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 opzevergoeding.
- 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 staaft 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 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 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 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:

- 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 automatisch beëindigd wordt, en
- 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 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
- 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 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 reparatie 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 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 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 aantoonde 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 er mee 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 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 aangetekende brief of e-mail met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1.251 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen

19.4 Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgesteld 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.

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: reisgeschillen@clv-gr.be

ALGEMENE REISVOORWAARDEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VOOR REISDIENSTOVEREEN- KOMSTEN

Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de verkoop van reisdiensten die vanaf 1 juli 2017 worden geboekt en worden geregeld door de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017.

Artikel 2: Informatie aan de reiziger vooraleer een reisdiensovereenkomst tot stand komt

De organisator of de doorverkoper die als tussenpersoon afzonderlijk een reisdiensovereenkomst verstrekt aan de reiziger de volgende informatie:

1. De voornaamste kenmerken van de reisdiensdienst
2. De identiteit van de onderneming (ondernemingsnummer, handelsnaam, adres en telefoonnummer)
3. De totale prijs van de reisdiensdienst
4. Betalingsmodaliteiten
5. Informatie over de interne klachtenbehandeling
6. De bescherming waarop hij aanspraak kan maken in het geval van insolventie
7. De naam van de entiteit die instaat voor de bescherming en haar contactgegevens.

Artikel 3: Informatie door de reiziger

3.1 De persoon die de reisdiensovereenkomst 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: Insolventie

4.1 De organisator of doorverkoper die als tussenpersoon afzonderlijke reisdiensten verkoopt stelt een zekerheid voor de terugbetaling van alle bedragen die hij ontvangt van of namens de reizigers, voor het geval de reisdiensdienst, door de insolventie niet kan worden verleend.

4.2 Voor niet-uitgevoerde reisdiensten worden terugbetalingen op verzoek van de reiziger zonder vertraging verricht.

Artikel 5: Klachtenregeling

De organisator en/of doorverkoper verstrekt aan de reiziger informatie over de interne klachtenbehandeling.

Artikel 6: Verzoeningsprocedure

6.1 Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.

6.2 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.

6.3 Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen.

6.4 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.

6.5 Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

Artikel 7: Arbitrage of rechtbank

7.1 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.

7.2 De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden, noch als eisende noch als verwerende partij.

7.3 De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 1250 euro bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangegekende brief of e-mail met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1251 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen.

7.4 Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgesteld 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 (voorzijnde) 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.

7.5 Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het geschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk.

Secretariaat van 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: reiseschillen@clv-gr.be

BIJZONDERE REISVOORWAARDEN

Art. 1: De prijs

De overeengekomen prijs in de pakketreisovereenkomst of de reisdiensovereenkomst is - behoudens kennelijke materiële vergissing - vast en alle verplichte diensten en toeslagen zijn inbegrepen, behalve deze die, ingevolge lokale reglementeringen, enkel ter plaatse door de reiziger contant betaald kunnen worden (bijvoorbeeld city-taksen).

Voor de prijzen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland in deze brochure opgenomen heeft T-HL Belgium NV zich gebaseerd op een vaste wisselkoers. Enkel de prijzen van toepassing bij het totstandkomen van de overeenkomst zijn geldig. Prijzen die telefonisch door onze reserveringsdienst worden doorgegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.

Na het sluiten van de pakketreisovereenkomst of de reisdiensovereenkomst kan de prijs overeenkomstig artikel 5 van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten enkel worden verhoogd wanneer dit rechtstreeks het gevolg is van veranderingen in:

1. De prijs van het passagiersvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof van andere energiebronnen.
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.
3. De wisselkoersen die voor de pakketreis of de reisdienst van belang zijn.

T-HL Belgium NV voorziet in de mogelijkheid een prijsverhoging door te voeren na het afsluiten van de overeenkomst in de gevallen onder de punten 1 en 2 hierboven vermeld. Bijgevolg heeft de reiziger ook recht op een prijsvermindering bij een daling van de onder de punten 1 en 2 hierboven opgesomde elementen. Wisselkoersschommelingen zullen geen aanleiding geven tot een herziening van de prijs na het afsluiten van de pakketreisovereenkomst of de reisdiensovereenkomst.

In het geval van een prijsverhoging of een prijsvermindering zal de organisator de reiziger via een duurzame gegevensdrager (mail, papieren document of een pdf) hiervan in kennis stellen, met opgave van een motivering voor de prijsaanpassing en een berekening.

Bij de berekening van deze prijsaanpassing wordt steeds het principe gehanteerd dat prijsaanpassingen netto gebeuren. De prijsaanpassing voor de reiziger zal procentueel gelijk zijn aan de procentuele aanpassing waarmee T-HL Belgium NV wordt geconfronteerd. Aanpassingen van minder of gelijk aan 3% van de reisdienst, of van dat deel van de pakketreisovereenkomst waarop de aanpassing slaat, worden niet toegepast. Is de prijsaanpassing een aanpassing in absolute cijfers dan wordt ditzelfde bedrag verrekend in de totaalprijs aan de reiziger gefactureerd. Aanpassingen in min of meer van minder of gelijk aan 25 euro per persoon worden niet verrekend.

Dergelijke prijsaanpassingen kunnen alleen gebeuren tot twintig dagen voor het begin van de pakketreis.

Indien de doorgevoerde prijsverhoging 8% of meer bedraagt van de initiële totaalprijs, kan de reiziger de overeenkomst opzeggen zonder opzeggingsvergoeding.

Indien een prijsvermindering wordt toegepast behoudt de organisator het recht de administratieve kosten af te trekken van de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling. Deze administratieve kost wordt forfaitair bepaald op 50 euro per dossier.

De prijzen en de voordelen in deze brochure opgenomen zijn geldig op het ogenblik van druk (05/06/2019). Deze prijzen en voordelen zijn steeds beperkt in de tijd en gelden slechts voor een beperkt aanbod. Eens dit aanbod uitgeput is kan de dienstverlener beslissen de prijzen en de daarbij horende voordelen niet meer toe te kennen. Daarenboven behouden de dienstverleners (hotels, vervoersmaatschappijen, huurwagendrijven en organisatoren van evenementen) zich ook het recht voor om prijsaanpassingen door te voeren tijdens de looptijd van de brochure en ook de toegekende voordelen uit te breiden of in te trekken. Bijgevolg zijn de prijzen en de voordelen in de brochure een waarheidsgetrouwe momentopname. Zij kunnen evenwel fluctueren afhankelijk van de commerciële politiek van onze dienstverleners.

Overeenkomstig artikel 2 van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten en reisdiensovereenkomsten zijn enkel de prijzen die worden gecommuniceerd bij het sluiten van de pakketreisovereenkomst bindend. Deze prijzen worden steeds eenduidig vermeld op een duurzame gegevensdrager zoals een mail, een papieren document of een pdf. Voor alle communicatie die betrekking heeft op de pakketreisovereenkomst of reisdiensovereenkomst kiest de reiziger adres bij zijn erkende doorverkoper, voor zover hij daar een beroep op deed.

In de brochure worden de prijzen uitgedrukt per persoon tenzij anders vermeld. Niet inbegrepen zijn verblijfstaksen en kosten voor reispas, visum, inentingen, persoonlijke uitgaven, foaien en uitstappen die niet uitdrukkelijk als inbegrepen aangeduid staan.

Aan dossiers op aanvraag, behalve indien zij in een vaste boeking resulteren, kunnen dossierkosten verbonden zijn. In voorkomend geval worden deze kosten forfaitair bepaald op 50 euro per dossier.

Voor dossiers die afwijken van het standaardprogramma kan een toeslag in rekening worden gebracht van 25 euro per persoon.

Art. 2: Betalingsmodaliteiten

Het voorschot bedoeld in artikel 6 van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten wordt bepaald op 30% van de totale reisom, met een minimum van 125 euro (dat minimum mag het bedrag van de totale reisom niet overschrijden).

Indien de reiziger gebruik maakt van het vroegboekvoordeel bedraagt het voorschot op het hotelgedeelte 75%. Bepaalde hotels vragen, bij toepassing van het vroegboekvoordeel, integrale betaling van het totale verblijf. In voorkomend geval wordt dit uitdrukkelijk bij de hotelbeschrijving vermeld.

Indien u boekt aan variabele dagprijzen kunt u doorgaans kiezen tussen twee soorten tarieven. Een laag tarief dat niet wijzigbaar, niet annuleerbaar en integraal vooruitbetaalbaar is (non-refundable tarieven). In voorkomend geval bedraagt het voorschot bij boeking 100%. Gaat het om een wijzigbaar en annuleerbaar tarief (refundable tarieven) dan gelden de gewone regels (30%).

Het vervoer, de reisverzekeringen, eventuele administratiekosten en alle extra's (excursies, culturele evenementen, activiteiten ter plaatse, ...) zijn steeds integraal betaalbaar bij boeking.

Het saldo van de prijs is betaalbaar 1 maand voor de vertrekdatum.

Art. 3: Reisdocumenten

De meeste elektronisch verstuurd reisdocumenten m.b.t. het vervoer zijn geldig en moeten niet meer worden omgeruild. Soms moeten de vouchers voor bepaalde extra's wel nog worden omgeruild. Alle informatie omtrent het omruilen wordt dan samen met de voucher meegestuurd.

Bepaalde dossiers vereisen originele documenten, die niet per mail kunnen worden verstuurd. Deze worden dan per post verstuurd. Reist u af binnen de 14 dagen, dan sturen wij u deze originele documenten per Taxipost of koerierdienst. In dit geval gebeurt dit op risico van de reiziger en zijn de kosten te zijnen laste.

Art. 4: Uitvoering van de pakketreisovereenkomst

4.1 Begin en einde van de uitvoering van de overeenkomst

De vertrek- en de terugkeerdag dienen als reisdagen te worden beschouwd. Het is mogelijk dat u op die dagen niet van alle prestaties kunt genieten (bijvoorbeeld: het ontbijt kan niet worden genomen op de terugkeerdag omwille van een vroege terugvlucht). In voorkomend geval wordt geen compensatie voorzien.

Indien u ook het vervoer bij ons boekt, dan neemt de uitvoering van de overeenkomst een aanvang op de luchthaven van vertrek, de opstapplaats van de trein of de aanmeerplaats van de bootreis.

De uitvoering van de overeenkomst neemt een einde op de luchthaven na de terugvlucht, de afstapplaats van de trein bij de terugreis of de afmeerplaats van de bootreis.

4.2 Tijdens de uitvoering van de overeenkomst

Het kan voorkomen dat er in de omgeving van uw verblijf bouwactiviteiten plaatsvinden. Meestal gaat het dan om de aanleg van nieuwe infrastructuur (wegen, gebouwen, ...). Het spreekt voor zicht dat zij u zal informeren over die werken waarvan zij op de hoogte is.

T-HL Belgium NV kan niet aansprakelijk gesteld worden voor daden van derden waarmee zij geen contact heeft. In dit geval kan de reiziger zich niet beroepen op niet-conformiteit.

In het laagseizoen, tijdens feestdagen en brugweekeinds kan het voorkomen dat een aantal faciliteiten, winkels en uitgaansgelegenheden gesloten zijn en dat er minder activiteiten kunnen worden uitgevoerd.

De reiziger wordt verondersteld kennis te hebben genomen van de belangrijke informatie opgenomen in de rubrieken "Waarom voor ons kiezen - substantiële voordelen", "Altijd een scherpe prijs" en "Goed om te weten". De volledige tekst vindt u op onze website. Een samenvatting werd ook opgenomen in deze brochure.

Art. 5: Wijziging van de pakketreisovereenkomst

5.1 Wijzigingen door de reiziger

5.1.1 Voor de reis

Vraagt de reiziger om een wijziging dan belopen de administratiekosten forfaitair 15 euro per persoon. Dit bedrag wordt vermeerderd met de reële kosten aangerekend door de verschillende betrokken dienstverleners. Voor belangrijke wijzigingen met inbegrip van, maar niet beperkt tot de reësbestemming, het vervoer, de hotelkeuze en de datum van vertrek en/of terugkeer, zullen de gewone annuleringsvoorwaarden worden toegepast. Voor wijzigingen van reserveringen voor musicals, shows enz. belopen de wijzigingskosten doorgaans 100% van de ticketprijs.

5.1.2 Tijdens de reis

Indien gereserveerde diensten ter plaatse niet worden opgenomen kan geen terugbetaling worden voorzien. Alle extra kosten (vervoer, hotel, administratie...) zijn ten laste van de reiziger.

5.2 Wijzigingen door de organisator

T-HL Belgium NV kan de bepalingen van de pakketreisovereenkomst of de reis-dienstovereenkomst voor het begin van de afreis niet eenzijdig veranderen met uitzondering van de bepalingen in art. 1 van de Bijzondere Reisvoorwaarden. Evenwel behoudt T-HL Belgium NV zich het recht voor om onbeduidende veranderingen aan te brengen. Hiervan zal de reiziger in kennis worden gesteld via een duurzame gegevensdrager (mail, papieren document of pdf). Het wegvallen of aanpassingen in het programma van een welbepaalde culturele prestatie ter plaatse (concert, sportevenement, musical, tentoonstelling...) en waarvoor de organisator op verzoek van de reiziger afzonderlijke vouchers verstrekt heeft, wordt beschouwd als een onbeduidende verandering, tenzij de reiziger of de doorverkoper uitdrukkelijk heeft aangegeven dat deze prestatie een essentieel onderdeel is van de geboekte reis. Indien dit laatste het geval is zal de organisator dit uitdrukkelijk vermelden op de bevestiging van de overeenkomst. Het behoort tot de verantwoordelijkheid van de reiziger en/of de doorverkoper om dit controleren.

Weersomstandigheden, technische redenen of veiligheidsredenen kunnen de organisator of de vervoermaatschappij ertoe verplichten de voorziene reisroute te wijzigen. Deze wijzigingen kunnen niet ingeroepen worden als wijzigingen aan een essentieel bestanddeel van het reiscontract en geven bijgevolg geen recht op compensatie. Een tussenstop om technische of andere redenen doet geen afbreuk aan het begrip "rechtstreekde vlucht".

Art. 6. Opzegging van de overeenkomst

6.1 Opzegging door de organisator voor de aanvang van de reis

De organisator kan conform art. 10.1 van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten de overeenkomst opzeggen indien het in de overeenkomst vermelde aantal personen niet wordt bereikt. Hierbij worden de in art. 10.1 van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten bepaalde termijnen en procedures gerespecteerd. T-HL Belgium NV kan de overeenkomst ook opzeggen indien zij de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden zoals oorlogsgeweld, natuurrampen en epidemieën (niet-limitatieve voorbeelden). In deze gevallen zal T-HL Belgium NV overgaan tot terugbetaling van alle reeds ontvangen bedragen, zonder dat zij evenwel enige bijkomende schadevergoeding zal verschuldigd zijn.

6.2 Opzegging door de reiziger

De reiziger kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen voor het begin van de pakketreis. Deze opzegging moet steeds gebeuren met een gedateerde duurzame gegevensdrager zoals mail, papieren document of pdf. De schriftelijke opzeg wordt verwerkt van maandag t/m vrijdag van 9 tot 18 uur. Opzeggingen op zaterdag en zon- en feestdagen kunnen pas worden verwerkt op de eerstvolgende werkdag.

Transasia maakt gebruik van volgende gestandaardiseerde opzegvergoedingen:

Annuleringsverzekering

De premie van de annuleringsverzekering wordt niet terugbetaald.

Hotel/appartement/villa/huurwagen

1. Ons vast aanbod

- Tot 31 dagen voor vertrek: 15% van de totale reissom met een min. van € 50/persoon
- Tussen 30 en 21 dagen voor vertrek: 25%
- Tussen 20 en 10 dagen voor vertrek: 50%
- Minder dan 10 dagen voor vertrek of in geval van niet-aanmelding ('no show'): 100% van de totale reissom
- Voor bepaalde hotels/appartementen kunnen de annuleringsvoorwaarden afwijken en strenger zijn. In voorkomend geval wordt dit bij de beschrijving vermeld.

2. Ons flexibel aanbod (variabele dagprijs)

- 100% ongeacht het tijdstip van annulering, tenzij anders vermeld

De annulering van het hotel/appartement/villa (vast of flexibel) kan nooit tot gevolg hebben dat het dossier herleid wordt tot enkel een vliegtuig- of treinticket of een ticket voor een evenement of andere extra's.

Rondreizen/arrangementen/pakketten/excursies en alle overige extra's/promo's

100% ongeacht het tijdstip van annulering

Vervoer

Terugbetaling kan uitsluitend gebeuren op voorlegging van de originele geannuleerde, niet-gebruikte tickets. Indien een van beide trajecten van uw vervoer niet gebruikt wordt, dan is dit traject niet terugbetaalbaar.

- Vliegtuig

- * Wanneer het vliegtuigticket is uitgeschreven: 100%
- * Wanneer het ticket niet is uitgeschreven: € 10/ticket
- * In geval van no-show (niet-aanmelding voor de heenvlucht) wordt de terugvlucht automatisch geannuleerd door de luchtvaartmaatschappij en is geen terugbetaling mogelijk

- Overige vervoermiddelen

- * 100% annulerings- en wijzigingskosten

- Reserveringen voor zit-, lig- en bedplaatsen

- * 100% ongeacht het tijdstip van annulering

Art. 7. Non-conformiteit tijdens de reis

7.1 Overeenkomstig artikel 12.1 van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten moet de reiziger de organisator zonder vertraging en op een bewijskrachtige manier in kennis stellen van een eventuele non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen element heeft vastgesteld.

7.2 De reiziger zal de non-conformiteit kenbaar maken aan de dienstverlener of de vertegenwoordiger van de organisator (lokale agent). Naam en adres worden steeds duidelijk vermeld op de reisdocumenten. Indien de organisator geen lokale vertegenwoordiger heeft neemt de reiziger contact op met de doorverkoper van de pakketreis, voor zover hij daar een beroep op heeft gedaan. De non-conformiteit kan rechtstreeks gemeld worden aan de organisator via quality@transasia.com. Tijdens de kantooruren van de organisator (van maandag tot en met vrijdag: van 09.00 uur tot 18.00 uur Belgische tijd) kan de non-conformiteit ook gemeld worden op het nummer 050/34.64.64. Buiten de kantooruren kan de non-conformiteit gemeld worden via het noodnummer op de reisdocumenten vermeld.

7.3 De tegenwaarde van de niet-verkregen diensten kan alleen terugbetaald worden mits het indienen van een geschreven attest uitgaande van de betrokken dienstverlener en waarin duidelijk wordt vermeld welke diensten de reiziger niet ontvangen heeft. Indien de reiziger originele tickets heeft ontvangen voor een niet-genoten onderdeel van de pakketreis kan terugbetaling enkel gebeuren mits voorlegging van deze originele tickets.

7.4 Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie opgelost kunnen worden, is alleen de rechtbank van Brugge bevoegd.

Art. 8. Andere belangrijke informatie

8.1 Formaliteiten

De reiziger dient te bevestigen kennis te hebben genomen van de informatie betreffende de formaliteiten die hem in de brochure of door de doorverkoper worden medegedeeld.

Kinderen dienen over de nodige documenten te beschikken. Kinderen die niet door hun ouders vergezeld worden, dienen documenten voor te leggen, waarop de ouders hen toestemming verlenen om alleen te reizen en waarbij de datum van aankomst en van vertrek uit het betrokken land vermeld is, evenals het adres waar zij hun vakantie doorbrengen en hun adres in België.

Huisdieren kunnen op reis meegenomen worden mits rekening te houden met de specifieke richtlijnen die door de organisator worden verstrekt. Zij moeten in elk geval in regel zijn met de vaccinatievoorschriften. De organisator aanvaardt echter geen verantwoordelijkheid bij eventuele schade, noch voor moeilijkheden die voortvloeien uit het meenemen van huisdieren.

8.2 Bagage

Bij verlies of beschadiging van bagage moet de reiziger bij de afdeling verloren bagage van de luchthaven een "property irregularity report" invullen. Zonder dit document is het onmogelijk een vergoeding te bekomen. Bij transport per autocar dient een attest aan de begeleidende medewerker te worden gevraagd.

8.3 Dienstregeling

Vermelde dienstregelingen zijn indicatief. De reiziger dient in alle omstandigheden er rekening mee te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis kunnen gewijzigd worden. Vlucht- en treinenuren worden steeds gecommuniceerd onder voorbehoud van wijzigingen.

Art. 9. Privacy

De organisator respecteert de privacy van haar klanten. T-HL Belgium NV wijzigd dan ook uitdrukkelijk naar het door haar onderschreven privacybeleid, waarvan de reiziger de integrale tekst kan raadplegen op de website www.transasia.com.

Om de rechten van de reiziger ten aanzien van de luchtvaartmaatschappij conform de Passagiersverordening 261/2004 adequaat te kunnen uitwinnen, werkt T-HL Belgium NV samen met Happy Flights bvba (www.happyflights.eu).

De reiziger verklaart zich akkoord dat zijn gegevens (beperkt tot de relevante persoons- en vluchtgegevens) worden bezorgd aan Happy Flights met het uitsluitend doel zijn passagiersrechten in het kader van de Passagiersverordening te vrijwaren.

Dit geschiedt geheel in lijn met de geldende wettelijke, reglementaire en supranationale bepalingen ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van natuurlijke personen, in het bijzonder de Wet van 8 december 1992, en de uitvoeringsbesluiten van deze wet, alsook Verordening EU 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrij verkeer van die gegevens.

Art. 10. Aansprakelijkheid

Alle in deze brochure opgenomen informatie werd opgemaakt volgens gegevens die ons bekend waren op 05/06/2019

Indien er zich wijzigingen voordoen in de exploitatie, de faciliteiten en de diensten van de aangeboden producten zullen deze onmiddellijk na kennisname door de organisator, worden meegedeeld.

Art. 11. Financieel onvermogen

T-HL Belgium is verzekerd tegen financieel onvermogen bij het Garantiefonds Reizen o.v.w., Metrologielaan 8, 1130 Brussel, www.gfg.be

Art. 12. Afsluitende bepalingen

12.1 Bij een eventuele tegenstrijdigheid tussen de bepalingen opgenomen in deze Bijzondere Reisvoorwaarden enerzijds, en de bepalingen van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen, of de wettelijke bepalingen zoals opgenomen in de wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017 anderzijds, primeren de wet en de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen.

12.2 Indien een van de bepalingen opgenomen in de Bijzondere Reisvoorwaarden zou blijken tegenstrijdig te zijn met de bepalingen van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen, of de wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017, doet dit geen afbreuk aan de blijvende rechtsgeldigheid van de andere bepalingen van de Bijzondere Reisvoorwaarden.

12.3 Deze Bijzondere Reisvoorwaarden zijn geldig op 05/06/2019. T-HL Belgium NV behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen aan deze Bijzondere Reisvoorwaarden. De Bijzondere Reisvoorwaarden die van toepassing zijn op het ogenblik van het afsluiten van de pakketreisovereenkomst of de reisdienstovereenkomst zijn deze die u op het moment van de boeking op de website van de reisorganisator kunt consulteren en downloaden in een gedateerd pdf-formaat (www.transasia.com/nl-be/reisvoorwaarden.html).

ABTO KWALITEITSLABEL

We zijn lid van de beroepsvereniging ABTO (Association of Belgian Tour Operators) die zich tot doel heeft gesteld de kwaliteit van de dienstverlening binnen de toeristische sector te verbeteren. Dit houdt voor u een aantal garanties in. Zo passen wij de Reisvoorwaarden toe van de Geschillencommissie Reizen vzw. en aanvaardt daarbij alle reglementen en beslissingen, bepaald door de Geschillencommissie Reizen vzw., inzonderheid tot het Geschillenreglement.

MILIEUTIP

Deze brochure is geld waard. U bekomt ze gratis bij uw reisagent. Bij het drukken van deze brochure is zoveel mogelijk rekening gehouden met het milieu. Gooi deze brochure na gebruik niet weg maar geef ze door aan familie, collega's of vrienden. Zo dient er minder papier bedrukt te worden en spaart u het milieu.

NEDERLAND

T-HL Belgium NV is lid van de ANVR en aanvaardt de geldende reisvoorwaarden. Conform artikel 12, lid 2 kunnen de annuleringsvoorwaarden strenger zijn voor bepaalde hotels, rondreizen, arrangementen, pakketten, excursies, promoties en transporttarieven. Voor alle concrete details verwijzen we u naar de Belgische reisvoorwaarden of www.transasia.com/nl-be/reisvoorwaarden.html

