



Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor reisdienstovereenkomsten

Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de verkoop van reisdiensten 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 aan de reiziger vooraleer een reisdienstovereenkomst tot stand komt

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

1. De voornaamste kenmerken van de reisdienst
2. De identiteit van de onderneming (ondernemingsnummer, handelsnaam, adres en telefoonnummer)
3. De totale prijs van de reisdienst
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 die bescherming en haar contactgegevens.

Artikel 3: Informatie door de reiziger

3.1: De persoon die de reisdienstovereenkomst 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 reisdienst, 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 aangetekende 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 opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorzien) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil).

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 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



BIJZONDERE REISVOORWAARDEN PORTUGAL TRIPS VOOR REISDIENSTOVEREENKOMSTEN

1. AANBIEDINGEN EN PRIJZEN

- a) Alle aanbiedingen, promoties, programma's,... zijn ter goeder trouw opgemaakt, telkens op basis van de gegevens op dat moment beschikbaar en zijn niet bindend. Geafficheerde prijzen zijn steeds onder voorbehoud van beschikbaarheid van vluchten, kamertypes,... In sommige gevallen kan PORTUGAL TRIPS genoodzaakt zijn een bepaald aanbod te schrappen of te wijzigen. PORTUGAL TRIPS zal steeds een alternatief aanbieden. Het programma, uren, prijzen,... worden bij boeking meegegeven.
- b) PORTUGAL TRIPS behoudt zich het recht voor om materiële vergissingen te verbeteren die voorkomen in de precontractuele informatie en/of het contract.
- c) De klant aanvaardt dat PORTUGAL TRIPS wijzigingen kan doorvoeren aan de pakketreisovereenkomst.

2. INFORMATIE DOOR DE REIZIGER

- a) De reiziger is verplicht om, op het ogenblik van de reservatie, alle noodzakelijk informatie, die betrekking heeft op de reis, mee te delen aan de organisator, zoals fysieke gezondheid, allergieën, specifieke eetgewoontes, noodzakelijke informatie voor het aanvragen van een eventueel visum, exacte leeftijd van kinderen op het ogenblik van de reis,...
- b) De reiziger heeft de verplichting kennis te nemen over de bestemmingen (klimatologische omstandigheden, lokale gebruiken en gewoonten,...).
- c) De reiziger moet bij reservatie essentiële vooraarden en bijzondere wensen specifiek vermelden aan de reisorganisator.

3. AANVRAAG REIS OP MAAT

PORTUGAL TRIPS werkt graag een reis op maat uit. Na het akkoord van de reiziger en ondertekening van de bestelbon wordt het voorschot betaald. De volledige overeenkomst gaat pas in na bevestiging door PORTUGAL TRIPS

4. PRIJS VAN DE REIS

- a) PORTUGAL TRIPS behoudt zich het recht voor het programma en de prijs aan te passen bij kennelijke duidelijke materiële vergissingen. PORTUGAL TRIPS behoudt zich steeds het recht voor om prijzen te wijzigen.
- b) in de brochure en in de offerte op maat wordt telkens duidelijk beschreven wat inbegrepen en niet inbegrepen is in de prijs van de reis.

5. BETALING VAN DE REISSOM

- a) De reiziger betaalt bij het ondertekenen van het contract 30% van de totale som als voorschot op de reis met een minimum van 300€. Bij onmiddellijk uitgifte van de vliegtuigtickets kan dit voorschot verhoogd worden met de totale prijs van de tickets.
- b) De reiziger betaalt het saldo van de reis 35 dagen voor vertrek.
- c) Bij boeking minder dan 36 dagen vertrek wordt meteen het volledige bedrag van de reis betaald.

6. OVERDRAAGBAARHEID VAN DE REIS

- a) Alle kosten die voortvloeien uit het doorgeven van de reis aan andere personen worden integraal doorgerekend aan de reiziger.
- b) PORTUGAL TRIPS doet steeds al het mogelijke om een reis over te dragen maar maakt voorbehoud indien dit niet kan gerealiseerd worden ondanks alle inspanning.

7. WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER

De reiziger heeft het recht om, na bevestiging van de reis, nog wijzigingen aan te brengen, deze moeten schriftelijk overgemaakt worden en alle kosten die hieruit voortvloeien worden door PORTUGAL TRIPS aan de reiziger voorgesteld. Na goedkeuring van de reiziger zal PORTUGAL TRIPS alle nodige inspanningen leveren om de gevraagde aanpassingen uit te voeren. Wijzigingskosten voor vluchten (andere dagen, andere maatschappij,...) bedragen meestal 100%.

8. WIJZIGINGEN DOOR DE ORGANISATOR

- a) PORTUGAL TRIPS behoudt zich het recht voor om bepalingen aan de pakketreisovereenkomst te wijzigen.
- b) Afhankelijk van de lokale omstandigheden (toestand van de wegen, weersomstandigheden, ...) zal PORTUGAL TRIPS steeds het nodige doen om het programma in de mate van het mogelijke uit te voeren en de voorziene excursies en bezoeken te laten doorgaan. De volgorde van de bezoeken kan steeds wijzigen (bv om grote hitte te vermijden, om onvoorziene drukte te ontlopen,...)

9. OPZEGGING DOOR DE REIZIGER

- a) De reiziger kan ten allen tijde de overeenkomst opzeggen mits betaling van een opzegvergoeding als volgt bepaald:

- Tot 3 maanden voor vertrek 10% van de totale kostprijs
- Tot 45 dagen voor vertrek 30% van de totale kostprijs
- Tot 30 dagen voor vertrek 50% van de totale kostprijs
- Tot 8 dagen voor vertrek 75% van de totale kostprijs
- Van 7 dagen tot vertrekdatum 100% van de totale kostprijs

Annulatiekosten van vliegtickets bedragen steeds 100% van zodra deze tickets zijn uitgegeven. Eventueel afgesloten reisverzekeringen zijn nooit terugbetaalbaar.

- b) De opzegging van de overeenkomst moet steeds schriftelijk aan de organisator overgemaakt worden.

10. OPZEGGING DOOR DE ORGANISATOR

PORTUGAL TRIPS behoudt zich het recht voor om groepsreizen, waarbij het minimum aantal deelnemers van 15 reizigers niet is bereikt, ten laatste 25 dagen voor vertrek te annuleren.

11. AANSPRAKELIJKHEID

PORTUGAL TRIPS is niet aansprakelijk voor de goede uitvoering van de totale reisdienst indien de reiziger niet het volledige arrangement bij PORTUGAL TRIPS boekt. Iedere dienstverlener van de reisdienst is persoonlijk aansprakelijk voor zijn eigen reisdienst. Excursies die ter plaatse geboekt worden vallen niet onder de verantwoordelijkheid van PORTUGAL TRIPS.

12. KLACHTENREGELING

a) Tijdens de reis

Elke klacht of tekortkoming dient zonder onnodige vertraging gemeld te worden ter plaatse in het hotel of aan het lokaal agentschap (noodnummers worden steeds op reisdocumenten meegegeven).

Bij schriftelijke melding van een klacht aan de doorverkoper dient ook steeds een kopie aan de organisator gestuurd te worden (bem-vindo@portugaltrips.be).

Laattijdige melding zal de begroting van een eventuele vergoeding beperken.

b) Na de reis

Indien de reiziger ondanks bovenstaande nog een klacht wil doorsturen naar de organisator kan dit binnen de 30 dagen na het einde van de reis aan de doorverkoper met de organisator in kopie (bem-vindo@portugaltrips.be)

c) Bij eventuele geschillen is enkel de geschillencommissie reizen of de rechtbank van Leuven bevoegd

13. VLUCHTEN

Indien de reiziger vluchten via PORTUGAL TRIPS heeft geboekt

- De gecommuniceerde vluchten zijn steeds onder voorbehoud van wijziging
- De reiziger is verplicht zich op tijd aan te melden aan de incheckbalie, d.w.z. voor Europese vluchten minimum 2u voor vertrek, voor andere vluchten 3u voor vertrek
- Bij verlies of beschadiging van bagage dient de reiziger zelf een verklaring af te leggen op de luchthaven van aankomst aan de lost and found balie.

14. VERZEKERING FINANCIIEEL ONVERMOGEN

PORTUGAL TRIPS is volgens de wettelijke voorwaarden verzekerd tegen financieel onvermogen bij Amlin groepspolis VVR (Amlin Insurance SE - Koning Albert II-laan 37, B 1030 BRUSSEL)

15. GDPR

a) PORTUGAL TRIPS houdt zich aan de wettelijke verplichtingen op de wet op de privacy (GDPR)

b) De organisator is verplicht om de PNR-gegevens over te maken aan de P.I.E.