



Bijzondere Voorwaarden

Deze bijzondere voorwaarden vullen de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen, van toepassing op de daarin omschreven boekingen, aan. Zij zijn van toepassing voor alle te koopaanbiedingen en verkopen, en elke reisverbintenis van **Voyages and More**, optredend in gelijk welke hoedanigheid, zowel in eigen naam als in naam en/of voor rekening van een uitvoerder van welke reisverbintenis ook, en in voorkomend geval als mandataris van de reiziger, voor elke handeling of rechtshandeling als professioneel, zoals bedoeld in artikel 27° van de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017 (verder afgekort als: “Wet Pakketreizen”).

Artikel 1: Overeenkomst en contractsluiting

1.1

De reiziger bevestigt kennis te hebben genomen van de precontractuele informatie voor een pakketreis, bepaald in artikel 5 van de Wet Pakketreizen, voor gekoppelde reisarrangementen, artikel 66 van dezelfde Wet, en voor afzonderlijke reisdiensten artikel 71 van dezelfde Wet. Eveneens de informatie wie aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de reisverbintenissen, en wie instaat voor de wettelijk opgelegde zekerheidstelling bij insolventie en de instantie die deze verleend.

Voor **Voyages and More** is dit de verzekeringsmaatschappij MSIG Europe SE, Koning Albert II laan 37, 1030 Brussel, België, insolvency.claims.be@msig-europe.com +32 2 894 70 00

1.2

Elke verbintenis en reisovereenkomst, in welke hoedanigheid ook, komt tot stand bij de bevestiging ervan door **Voyages and More**.

De reiziger bevestigt alle informatie te hebben ontvangen conform artikelen 10 en 11 van de Wet Pakketreizen, en gebonden te zijn door de algemene en bijzondere voorwaarden van de organisator, en indien toepasselijk doorverkoper of dienstverlener.

1.3

De reiziger kan mandaat verlenen aan **Voyages and More** om in zijn naam en voor zijn rekening contracten af te sluiten, betalingen te verrichten en of te ontvangen, en elke rechtshandeling te verrichten verband houdend met de sluiting of uitvoering van een reisovereenkomst en de gevolgen ervan, en daarvoor keuze van woonplaats te doen op het adres van **Voyages and More**, tegen een gepaste overeen te komen kostenvergoeding.

Elk mandaat of volmacht en de aanvaarding ervan moet blijken uit de reisovereenkomst zelf, of een rechtsgeldig opgesteld document tussen de reiziger en **Voyages and More**.

Artikel 2: Prijzen

2.1

Elke reiziger is schuldenaar voor de betaling van de door of voor hem geboekte reisverbintenissen.

2.2

Uitsluitend de prijzen, in geval van wijziging oorspronkelijke offerte, bevestigd in de reisovereenkomst, zijn definitief.

2.3

De prijzen betreffen uitsluitend de diensten zoals overeengekomen in de reisovereenkomst.

2.4

Een eventuele offerte, op verzoek van de reiziger uitgebracht, is steeds onder voorbehoud, niet bindend en louter te beschouwen als indicatief voorstel. De prijs, het reisschema en de daarin vermelde reisdiensten kunnen desnoods wijzigen tot de definitieve bevestiging in de reisovereenkomst.

Artikel 3: Betaling van de reissom

3.1

Bij bevestiging van de overeenkomst betaalt de reiziger minimum een voorschot van 35 % van de reissom. Trein- en vliegtuigtickets worden bij boeking meteen betaald indien de luchtvaartmaatschappij onmiddellijke ticketuitgifte vereist voor de prijsgarantie.

3.2

Het saldo is verschuldigd uiterlijk 8 weken voor de afreis (behalve indien anders overeengekomen).

3.3

Reizigers die boeken binnen de 8 weken voor afreis dienen het volledige bedrag meteen te betalen bij bevestiging van de overeenkomst.

3.4

Bij specifieke aanbiedingen of afwijkende betalingsvoorwaarden van onze leveranciers kunnen er afwijkingen zijn op onze standaard betalingsvoorwaarden. Deze afwijkingen worden duidelijk vermeld bij het reisaanbod.

3.5

Alle betalingen zijn betaalbaar op de zetel van **Voyages and More**, netto en zonder korting.

3.6

In geval van wanbetaling van het geheel of een gedeelte van de prijs, zijn de bepalingen uit boek XIX van het Wetboek Economisch Recht van toepassing, en zal **Voyages and More** de klant een gratis herinnering sturen om het verschuldigde bedrag te voldoen binnen 14 kalenderdagen. Betaalt de reiziger niet binnen die termijn, dan wordt het openstaande bedrag verhoogd met een jaarlijkse intrest berekend tegen de referentie-interestvoet vermeerderd met acht procentpunten bedoeld in artikel 5, tweede lid, van de Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties berekend vanaf de kalenderdag die volgt op de dag waarop de gratis herinnering aan de klant werd verstuurd, alsook met een forfaitaire vergoeding van:

- 20 euro als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk aan 150 euro is;
- 30 euro vermeerderd met 10 % van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro als het verschuldigde saldo tussen 150,01 en 500 euro is;
- 65 euro vermeerderd met 5 % van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro met een maximum van 2000 euro als het verschuldigde saldo hoger dan 500 euro is.

3.7

Voyages and More heeft het recht, bij wanbetaling door de reiziger, na aanmaning, de overeenkomst als een opzegging te beschouwen met onmiddellijke ingang en toepassing van artikel 7 van onderhavige bijzondere reisvoorwaarden.

Artikel 4: Formaliteiten

4.1

De reiziger neemt kennis van de te vervullen formaliteiten volgens de wet en de overeenkomst die door **Voyages and More** worden verstrekt.

4.2

De reiziger draagt de uitsluitende verantwoordelijkheid voor het verkrijgen van de benodigde visa en of toegangs- en verblijfsdocumenten tot het land van bestemming. De reiziger kan informatie inwinnen bij de FOD Buitenlandse Zaken: <https://diplomatie.belgium.be/nl/reisadviezen>
Onderhavige bepaling geldt eveneens voor de vereiste en noodzakelijke documenten inzake huisdieren.

4.3

Kinderen dienen minstens over een identiteitsdocument met foto te beschikken, en/of het document opgelegd in het land van bestemming. Kinderen die alleen reizen of slechts door een ouder worden vergezeld, dienen een document voor te leggen waaruit blijkt dat beide ouders de toestemming verlenen tot reizen en waarbij de datum van aankomst en van vertrek uit het betrokken land vermeld is, evenals het adres waar ze hun vakantie doorbrengen en hun adres in België, en elk ander document zoals verplicht in het land van bestemming.

4.4

Schade door het niet naleven van de wettelijke voorschriften van het betrokken land is uitsluitend voor rekening van de reiziger.

4.5

De reiziger is zelf uitsluitend verantwoordelijk voor eventuele vaccinaties. Voor medische adviezen dient de reiziger een arts te raadplegen.

4.6

De reiziger die de pakketreisovereenkomst afsluit, is ertoe gehouden alle informatie te verstrekken die noodzakelijk is voor het correct afsluiten en uitvoeren van de overeenkomst. Dit betreft onder meer persoonlijke en administratieve gegevens van zichzelf en van de medereizigers voor wie hij/zij boekt. Indien bepaalde medische of fysieke informatie relevant is voor de veilige en correcte uitvoering van de reis, dient de reiziger deze spontaan mee te delen bij moment van boeking.
Wanneer de reiziger onjuiste, onvolledige of misleidende informatie verstrekt en dit leidt tot bijkomende kosten of schade voor **Voyages and More** kunnen deze kosten aan de reiziger worden doorgerekend, voor zover zij het rechtstreeks gevolg zijn van deze foutieve informatie.

Artikel 5: Bagage

Bij vaststelling van verlies of beschadiging van bagage tijdens het vervoer dient de reiziger schriftelijk protest te uiten, ter plaatse conform de toepasselijke wetgeving en indien conform daaraan volgens voorschriften van de betrokken vervoersmaatschappij en of diens vertegenwoordiger, op straffe zelf de rechtgevolgen te dragen van een laattijdig of ongeldig protest.

Artikel 6: Dienstregeling

De reiziger dient in alle omstandigheden er rekening mee te houden dat dienstregelingen, alhoewel in de regel imperatief tenzij anders vermeld, zowel voor als tijdens de reis gewijzigd kunnen worden.

Artikel 7: Opzegging en wijzigingen door de reiziger

7.1

Indien een reiziger de reis opzegt, dient dit via duurzame gegevensdrager, en in duidelijke bewoordingen te worden gemeld aan **Voyages and More**. De datum waarop de schriftelijke opzegging door **Voyages and More** wordt ontvangen, geldt als opzeggingsdatum. De opzegging gebeurt individueel per reiziger, of namens deze.

7.2

Afhankelijk van het moment van opzegging, zijn de volgende vergoedingen van toepassing.

Bij opzegging van tickets, wordt er steeds 100% vergoeding aangerekend, ongeacht de opzeggingsdatum.

Als optreedt:

- a) Als doorverkoper gelden de annuleringsvoorwaarden van de reisorganisator;
- b) Als reisorganisator: trein-en vliegtuigbiljetten steeds 100 % vergoeding aangerekend, ongeacht de annuleringsdatum. Andere diensten (tenzij onze leveranciers van reisdiensten hogere kosten aanrekenen, dan zijn hun annulatievoorwaarden van toepassing):
 - Meer dan 90 dagen voor de afreisdatum: 25 % van de totale reissom
 - Van 90 tot 61 dagen voor de afreisdatum: 35 % van de totale reissom
 - Van 60 tot 45 dagen voor de afreisdatum: 50 % van de totale reissom
 - Vanaf 44 dagen voor de afreisdatum: 100% van de totale reissom (idem bij niet-aanmelding bij het vertrek)

7.3

De reiziger wordt erop gewezen dat - in het geval van een pakketreis - hij volgens art 30 van de Wet Pakketreizen, voor de afreis het recht heeft de reis op te zeggen zonder enige opzegvergoeding verschuldigd te zijn, wanneer zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of die aanzienlijke gevolgen hebben voor het passagiersvervoer naar de bestemming. In dat geval heeft de reiziger recht op een volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen, maar niet op een schadevergoeding.

7.4

Specifieke reisaanbiedingen of arrangementen (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend voor groepsreizen) kunnen afwijkende opzeggingsvoorwaarden bevatten. Indien dit het geval is, worden deze voorwaarden duidelijk vermeld op de reisovereenkomst.

7.5

Wijzigingen in de reisdata of reisbestemming door de reiziger worden beschouwd als een opzegging en zijn onderworpen aan bovengenoemde opzeggingskosten.

7.6

Wijzigingen aan een geboekte reis kunnen indien mogelijk worden aanvaard, doch naast de opgelegde wijzigingskosten door de leverancier, zal een kosten- en administratieve vergoeding worden aangerekend:

- Meer dan 30 dagen voor vertrek: minimaal 100 € per reiziger;
- Minder dan 30 dagen voor vertrek: minimaal 150 € per reiziger

Artikel 8: Klachtenregeling

8.1

De reiziger dient, op een bewijskrachtige wijze, **Voyages and More** onverwijld op de hoogte te brengen van iedere non-conformiteit die hij ervaart tijdens de uitvoering van een pakketreis-overeenkomst, door **Voyages and More** als reisorganisator afgesloten

8.2

Meldingsplicht van de reiziger ter plaatse: indien de reiziger een non-conformiteit vaststelt inzake de uitvoering of niet- uitvoering van een reisdienst, dient de reiziger dit onmiddellijk en ter plaatse te melden aan de dienstverlener zodat deze voor de reiziger een oplossing kan zoeken. Indien de ter plaatse voorgestelde oplossing de reiziger niet bevredigt, dient de reiziger zo snel mogelijk contact op te nemen met **Voyages and More** (per duurzame gegevensdrager of telefonisch tijdens de openingsuren) teneinde alsnog een bevredigende oplossing te bewerkstelligen. Alle kosten en gevolgen, welke ook, ten gevolge van de laattijdige of niet-naleving van deze meldingsplicht, zijn ten laste van de reiziger.

8.3

Voor eventuele geschillen die niet vallen binnen de bevoegdheid van de “Geschillencommissie Reizen” zijn enkel de rechtbanken van het arrondissement **Voyages and More** bevoegd.

8.4

Het Belgisch recht is uitsluitend van toepassing op alle overeenkomsten

Artikel 9: Garantiestelling

Voyages and More is verzekerd voor de bescherming tegen insolventie zoals bedoeld in de Wet Pakketreizen bij MSIG Europe SE, Koning Albert II laan 37, 1030 Brussel, België, insolvency.claims.be@msig-europe.com +32 2 894 70 00

Artikel 10: Herroepingsrecht

Er is geen herroepingsrecht conform artikel VI.53, 12° van het Wetboek van Economisch Recht.

Artikel 11: Verzekeringen

11.1

Er is geen annulerings- of reisbijstandsverzekering inbegrepen in de prijs van de reis, tenzij anders bedongen zou zijn in de reisovereenkomst.

11.2

De reiziger wordt aanbevolen een annuleringsverzekering en een reisbijstandsverzekering af te sluiten.

11.3

Bij schade moet de aangifte rechtstreeks bij de verzekeringsmaatschappij worden ingediend of bij de vertegenwoordiger ervan in overeenstemming met de verzekeringspolis en polisvoorwaarden, waarvan de reiziger erkent kennis te hebben genomen.