



NZ VAKANTIES
VAKANTIE DOET LANGER LEVEN

Algemene voorwaarden van de Gechillencommissie Reizen

Artikel 1 - Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de contracten tot reisorganisatie en reisbemiddeling zoals verstaan onder de Belgische wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling.

Artikel 2 - Promotie

1. De gegevens in de reisbrochure binden de reisorganisator of de reisbemiddelaar die de brochure heeft uitgegeven, tenzij:
 - wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en vóór het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht; de brochure moet daarvan uitdrukkelijk melding maken.
 - er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen van het contract.
2. De reisorganisator en/of -bemiddelaar kan zijn reis promotie geheel of gedeeltelijk schrappen, voor een beperkte of onbeperkte duur.

Artikel 3 - Informatie ten laste van de reisorganisator en / of -bemiddelaar

De reisorganisator en/of -bemiddelaar is verplicht:

1. vóór het sluiten van het contract tot reisorganisatie of reisbemiddeling aan de reizigers schriftelijk mede te delen:
 - de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op gebied van gezondheidszorg die voor de reis en het verblijf noodzakelijk zijn, opdat de reiziger de nodige documenten in orde kan brengen. Niet-Belgische reizigers dienen zich te informeren over de administratieve formaliteiten die ze moeten vervullen bij de desbetreffende ambassade(s) of het (de) desbetreffende consulaat (consulaten);
 - de informatie met betrekking tot de afsluiting en de inhoud van een annulerings- en/of bijstandsverzekering;
 - de algemene en bijzondere voorwaarden die op de contracten van toepassing zijn;
2. ten laatste 7 kalenderdagen voor de vertrekdatum de reizigers schriftelijk op de hoogte brengen van de volgende informatie:
 - de uurregelingen, de plaatsen van tussenstops en aansluitingen en, indien mogelijk, de plaats die aan de reiziger werd toegewezen ;

t 0032(0)2/535 73 51

btw BE 0408.171.149



NZ VAKANTIES
VAKANTIE DOET LANGER LEVEN

- de naam, het adres, het telefoon- en faxnummer en/of het e-mailadres van de lokale vertegenwoordiging van de reisorganisator en/of –bemiddelaar, of van de lokale instanties die de reiziger in geval van problemen zouden kunnen helpen, of rechtstreeks van de reisbemiddelaar of –organisator;
- voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie die het mogelijk maakt rechtstreeks contact te hebben met het kind of met de verantwoordelijke van zijn verblijf ter plaatse.

De bovenvermelde termijn van 7 kalenderdagen is niet van toepassing in geval van een laattijdig gesloten contract.

Artikel 4 – Informatie vanwege de reiziger

De reiziger moet de reisorganisator en/of reisbemiddelaar alle nuttige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk worden gevraagd of die het vlot verloop van de reis aanzienlijk zouden kunnen beïnvloeden. Indien de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt die extra kosten opleveren voor de reisorganisator en/of –bemiddelaar, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 5 – Totstandkomen van het contract

1. Bij de boeking van de reis dient de reisorganisator of reisbemiddelaar aan de reiziger een bestelbon af te leveren die conform de wet werd opgemaakt.
2. Het contract tot reisorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger de schriftelijke bevestiging van de boeking van de reisorganisator ontvangt, al dan niet door toedoen van de reisbemiddelaar die, in dat geval, handelt in naam van de reisorganisator. Indien de inhoud van de bestelbon verschilt van die van de reisbevestiging, of indien de bevestiging niet ten laatste binnen de 21 dagen na ondertekening van de bestelbon gebeurt, kan de reiziger ervan uitgaan dat de reis niet werd geboekt en heeft hij recht op onmiddellijke terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen.

Artikel 6 – Prijs

1. De in het contract overeengekomen prijs kan niet worden herzien, tenzij dit uitdrukkelijk in het contract is voorzien, samen met de precieze berekeningswijze ervan, en voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in:
 - wisselkoersen die van toepassing zijn op de reis en/of

t 0032(0)2/535 73 51

btw BE 0408.171.149



NZ VAKANTIES
VAKANTIE DOET LANGER LEVEN

- wisselkoersen die van toepassing zijn op de reis en/of
- de vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of
- de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen

In dat geval moeten de beoogde wijzigingen ook tot een prijsdaling leiden.

2. De prijs die in het contract is vastgelegd, mag geenszins worden verhoogd in de 20 kalenderdagen vóór de vertrekdatum.

3. Indien de verhoging 10 % van de globale prijs overschrijdt, kan de reiziger het contract zonder vergoeding verbreken. In dat geval heeft hij recht op een onmiddellijke terugbetaling van alle bedragen die hij aan de reisorganisator heeft betaald.

Artikel 7 – Betaling van de reissom

1. Behoudens uitdrukkelijke anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij ondertekening van de bestelbon, als voorschot een gedeelte van de globale of totale reissom, zoals bepaald in de bijzondere reisvoorwaarden.

2. Indien de reiziger, nadat hij vooraf in gebreken werd gesteld, het terecht vereiste voorschot of de reissom niet betaalt, heeft de reisorganisator en/of de reisbemiddelaar het recht het contract dat hem aan de reiziger verbindt van rechtswege te verbreken en de kosten ten laste van de reiziger te leggen.

3. Behoudens een tegengestelde afspraak op de bestelbon betaalt de reiziger het saldo van de prijs ten laatste een maand vóór de vertrekdatum, en op voorwaarde dat hij voordien of terzelfder tijd de schriftelijke bevestiging van de reis en/of de reisdocumenten heeft ontvangen.

Artikel 8 – Overdraagbaarheid van de boeking

1. De reiziger kan, vóór de aanvang van de reis, zijn reis overdragen aan een derde, die wel moet voldoen aan alle voorwaarden van het contract tot reisorganisatie. De overdrager dient tijdig vóór het vertrek de reisorganisator en, desgevallend, de reisbemiddelaar, van deze overdracht op de hoogte te brengen.

2. De overdragende reiziger en de overnemer zijn hoofdelijk gehouden tot de betaling van de totale prijs en de kosten van de overdracht.

Artikel 9 – Andere wijzigingen door de reiziger

De reisorganisator en/of reisbemiddelaar kunnen de reiziger alle kosten van wijzigingen aanrekenen die door deze laatste werden aangevraagd.

t 0032(0)2/535 73 51

btw BE 0408.171.149

nzzvakanties.be

145 Charleroisesteenweg

1060 Brussel

info@nzzvakanties.be



NZ VAKANTIES
VAKANTIE DOET LANGER LEVEN

Artikel 10 – Wijzigingen door de reisorganisator vóór de afreis

1. Indien één van de essentiële elementen van het contract vóór het vertrek niet kan worden uitgevoerd, moet de reisorganisator de reiziger daarvan zo snel mogelijk op de hoogte brengen, en in elk geval vóór de afreis, en moet hij hem wijzen op de mogelijkheid om het contract op te zeggen zonder kosten, behalve indien de reiziger akkoord gaat met de wijziging die de reisorganisator voorstelt.
2. De reiziger moet de reisbemiddelaar of reisorganisator zo snel mogelijk informeren over zijn beslissing, en in ieder geval vóór het vertrek.
3. Indien de reiziger de wijziging aanvaardt, moet een nieuw contract worden opgesteld, of een wijzigingsclausule aan het bestaande contract worden toegevoegd, waarin de wijzigingen en de gevolgen ervan op de prijs worden vermeld.
4. Indien de reiziger de wijziging niet aanvaardt, kan hij om de toepassing van artikel 11 vragen.

Artikel 11 – Verbreking door de reisorganisator vóór de afreis

1. Indien de organisator het contract opzegt vóór de aanvang van de reis vanwege omstandigheden buiten de wil van de reiziger om, beschikt deze over de volgende opties:
 - ofwel aanvaardt hij een ander reisaanbod van een gelijkwaardige of hogere kwaliteit, zonder supplement; indien de aangeboden reis van lagere kwaliteit is, moet de reisorganisator zo spoedig mogelijk het verschil in prijs aan de reiziger terugbetalen;
 - ofwel worden alle bedragen die hij op grond van het contract heeft betaald, hem zo spoedig mogelijk terugbetaald.
2. Desgevallend kan de reiziger ook een schadeloosstelling eisen voor het niet uitvoeren van het contract, behalve:
 - indien de reisorganisator de reis annuleert omdat het minimum aantal reizigers dat in het contract is vereist en dat nodig is voor de uitvoering ervan, niet is bereikt en indien de reiziger er schriftelijk van op de hoogte werd gebracht binnen de in het contract bepaalde termijn, dus ten minste 15 kalenderdagen voor vertrek;
 - indien de annulering het gevolg is van een geval van overmacht, waarin overboekingen niet inbegrepen zijn. Onder geval van overmacht moet worden verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden buiten de wil van de persoon die ze aanvoert en waarin de gevolgen niet vermeden hadden kunnen worden, ondanks alle ijver die aan de dag werd gelegd.

t 0032(0)2/535 73 51

btw BE 0408.171.149

nzzvakanties.be

145 Charleroisesteenweg

1060 Brussel

info@nzzvakanties.be



Artikel 12 - Gedeeltelijke of volledige niet-uitvoering van de reis

1. Indien tijdens de reis blijkt dat een aanzienlijk deel van de diensten die het voorwerp uitmaken van het contract niet uitgevoerd zal kunnen worden, treft de reisorganisator alle nodige maatregelen om de reiziger geschikte en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis.
2. In geval van verschil tussen de voorziene diensten en de werkelijk gepresteerde diensten vergoedt hij de reiziger ten belope van dit verschil.
3. Indien dergelijke regelingen onmogelijk zijn of de reiziger deze alternatieven om geldige redenen niet aanvaardt, moet de reisorganisator hem een gelijkwaardig vervoermiddel bieden dat hem terugbrengt naar de vertrekplaats en moet hij de reiziger desgevallend vergoeden.

Artikel 13 – Opzegging door de reiziger

De reiziger kan te allen tijde het contract geheel of gedeeltelijk opzeggen. Indien de reiziger het contract opzegt om een reden die aan hem te wijten is, dient hij de reisorganisator en/of reisbemiddelaar te vergoeden voor het nadeel dat wordt geleden ten gevolge van de opzegging. De vergoeding kan forfaitair worden bepaald in de bijzondere voorwaarden of in het reisprogramma, maar kan ten hoogste één keer de reissom bedragen.

Artikel 14 – Verantwoordelijkheid van de reisorganisator

1. De reisorganisator is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van het contract, conform de verwachtingen die de reiziger redelijkerwijze kan hebben op basis van het contract tot het organiseren van reizen en van de verplichtingen die eruit voortvloeien, ongeacht het feit dat deze verplichtingen vervuld moeten zijn door hemzelf of door andere dienstverleners, onverminderd het recht van de reisorganisator om de andere dienstverleners te vervolgen voor hun verantwoordelijkheid.
2. De reisorganisator is verantwoordelijk voor de handelingen en nalatigheden van zijn medewerkers en vertegenwoordigers die handelen in de uitvoering van hun functie, evenals voor zijn eigen handelingen en nalatigheden.
3. Indien een internationaal verdrag van toepassing is op een prestatie die het voorwerp uitmaakt van het contract tot reisorganisatie is de verantwoordelijkheid van de reisorganisator uitgesloten of beperkt, conform dit verdrag.
4. Voor zover de reisorganisator niet zelf instaat voor de dienstverlening die is voorzien in het contract, wordt zijn aansprakelijkheid voor stoffelijke schade en de vergoeding van



NZ VAKANTIES
VAKANTIE DOET LANGER LEVEN

de derving van het reisgenot beperkt tot twee keer de reissom.

5. Verder zijn de artikelen 18 en 19 van de wet van 16 februari 1994 van toepassing.

Artikel 15 – Verantwoordelijkheid van de reiziger

De reiziger is verantwoordelijk voor de schade berokkend aan de reisorganisator en/of reisbemiddelaar, aan hun medewerkers en/of hun vertegenwoordigers, door zijn schuld of ten gevolge van het niet-uitvoeren van zijn contractuele verplichtingen. De fout wordt beoordeeld door verwijzing naar het normaal gedrag van een reiziger.

Artikel 16 - Klachtenregeling

1. Voor het vertrek:

Indien de reiziger een klacht heeft vóór het vertrek moet hij die zo gauw mogelijk aangetekend of tegen ontvangstbewijs voorleggen aan de reisbemiddelaar of reisorganisator.

2. Tijdens de reis:

Klachten die opduiken tijdens de uitvoering van het contract moeten zo snel mogelijk ter plaatse worden voorgelegd, op geschikte wijze en zodanig dat ze kunnen dienen als bewijs, opdat een oplossing zou kunnen worden gezocht. Daartoe dient de reiziger zich te wenden tot een vertegenwoordiger van de reisorganisator of een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar, of rechtstreeks tot de reisbemiddelaar, of ten slotte rechtstreeks tot de reisorganisator, en wel in deze volgorde.

3. Na de reis:

De klachten die ter plaatse voorgelegd kunnen worden of die niet op bevredigende wijze ter plaatse werden verholpen, moeten ten laatste een maand na het einde van de reis worden voorgelegd aan de reisbemiddelaar en/of reisorganisator, hetzij aange-tekend, hetzij tegen ontvangstbewijs.

Artikel 17 - Verzoeningsprocedure

1. In geval van betwisting moeten de partijen eerst trachten om onderling tot een minnelijke schikking te komen.

2. Indien deze poging tot minnelijke schikking niet slaagt binnen de 1 tot 3 maanden kan elke betrokken partij zich wenden tot het secretariaat van de Cel Verzoening van de

t 0032(0)2/535 73 51

btw BE 0408.171.149



NZ VAKANTIES
VAKANTIE DOET LANGER LEVEN

vzw Geschillencommissie Reizen om een verzoeningsprocedure te starten. Alle partijen moeten hiermee akkoord gaan.

3. Het secretariaat zal de partijen een informatiebrochure bezorgen, evenals een verzoeningsreglement en een «overeenkomst tot verzoening». Zodra de betrokken partijen dit akkoord hebben ingevuld en ondertekend (gezamenlijk of afzonderlijk) en zodra elke partij een bedrag van 50 euro heeft betaald, wordt de verzoeningsprocedure aangevat.

4. Conform de eenvoudige procedure, die wordt beschreven in het reglement, zal een onpartijdig verzoener de partijen contacteren om een billijke verzoening tussen hen na te streven.

5. Het eventueel bereikt akkoord wordt opgetekend in een overeenkomst die voor de partijen bindend is.

Secretariaat van de "Cel verzoening":

- telefoon: 02/206.52.38
- fax : 02/206.57.74
- e-mail : verzoening.gr@skynet.be

Artikel 18 – Arbitrage of rechtbank

1. Indien er geen verzoeningsprocedure plaatsvond of indien deze faalde, heeft de aanklagende partij in principe de keuze tussen een procedure voor de gewone rechtbank of een arbitrageprocedure voor de Geschillencommissie Reizen.

2. Voor geëiste bedragen vanaf 1.250 euro heeft elke tegenpartij het recht een arbitrageprocedure te weigeren door een aangetekende brief aan de aanvrager te sturen. Daartoe beschikt ze over 10 kalenderdagen vanaf de ontvangst van de aangetekende brief waarin de aanlegging van een dossier voor een bedrag vanaf 1250 euro bij de Geschillencommissie wordt meegedeeld. Onder de 1250 euro heeft alleen de reiziger de mogelijkheid de arbitrageprocedure te weigeren.

3. Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenregeling en kan enkel worden ingezet indien de partijen niet tot een minnelijke schikking zijn kunnen komen binnen een periode van 4 maanden vanaf het (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die tot dit geschil heeft geleid). Geschillen betreffende lichamelijke schade kunnen enkel voor de rechtbank worden geregeld.

4. Conform de geschillenregeling spreekt het arbitraal college, dat paritair is samengesteld, een bindend en definitief oordeel uit. Er is geen enkel beroep mogelijk.

t 0032(0)2/535 73 51

btw BE 0408.171.149



NZ VAKANTIES
VAKANTIE DOET LANGER LEVEN

Secretariaat van het arbitraal college en secretariaat-generaal van de Geschillencommissie Reizen:

- telefoon: 02/206 52 37 (9 u tot 12 u)
- fax: 02/206 57 74
- Koning Albert II-laan 16, 1000 Brussel
- e-mail: clv.gr@skynet.be

t 0032(0)2/535 73 51

btw BE 0408.171.149

nzzvakanties.be

145 Charleroisesteenweg

1060 Brussel

info@nzzvakanties.be