

Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreis-overeenkomsten (geldig vanaf 01/07/2018)

Hotels met vlucht en/of huurwagen en/of buitengewoon-pakket

Hotels met extra diensten, indien deze minimaal 25% van de reissom bedragen

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:
 1. de reisbestemming(en), de route en de verblijfsperiodes, met de data en het aantal nachten;
 2. 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
 3. de ligging, de voornaamste kenmerken en de categorie van de accommodatie volgens de regels van het land bestemming;
 4. de verstrekte maaltijden;
 5. de bezoeken, de excursies of de andere diensten die zijn begrepen in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs;
 6. ingeval het niet duidelijk is, uitsluitel of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep;
 7. de taal waarin andere toeristische diensten desgevallend worden verricht;
 8. 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 opzegvergoeding;
7. inlichtingen over de annulerings- en/of bijstandsverzekeringen.

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 beklag 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 vergezelde 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.

CARACTERE

GENTSESTRAAT 20 - B-9420 ERPE-MERE

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 prijsherziening 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 wisselkoersen 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 opzeggingsvergoeding.

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 staft 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

CARACTERE

GENTSESTRAAT 20 - B-9420 ERPE-MERE

twee à zes dagen;

c) 48 uur voor het begin van de pakketreis bij reizen die minder dan twee dagen duren, of
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 repatriëring van de reiziger.
Indien er geen andere arrangementen kunnen worden voorgesteld of de reiziger de andere voorgestelde arrangementen verwerpt, 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 aantoonbaar 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 ermee 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 billijke 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 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.

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

1/2/2018

CARACTERE

GENTSESTRAAT 20 - B-9420 ERPE-MERE

BIJZONDERE REISVOORWAARDEN **CARACTERE/BUITENGEWOON**

Toepassingsgebied

Deze bijzondere voorwaarden zijn een aanvulling op de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vzw en vormen een onderdeel van de op uw contract toepasselijke reisvoorwaarden (zie brochure Caractère p.665-671 of www.caractere.be). Naargelang de aard van de dienst(en) die werd(en) geboekt, zijn de partijen gebonden door hetzij een pakketreisovereenkomst, hetzij een reisdienstovereenkomst. De reiziger wordt eveneens verondersteld kennis genomen te hebben van de belangrijke informatie vervat in de rubriek in de Caractère brochure: 'feiten en fictie', 'voordelen en kortingen' en 'praktisch gezien' (zie p. 574 t/m 578, p. 580 t/m 585).

Deze voorwaarden zijn enkel geldig voor individuele reserveringen, niet voor groepsreizen, tenzij anders vermeld.

1. Aanbod – promotie:

Deze brochure werd te goeder trouw opgesteld volgens de op het ogenblik van de redactie beschikbare informatie en voorwaarden. Caractère behoudt zich het recht voor om de gegevens in deze brochure aan te passen. Wijzigingen zullen zo snel mogelijk, via errata of wijzigingsberichten ter kennis van de reiziger gebracht worden. Uiteraard zullen we u, indien mogelijk, nog informeren vóór u reserveert over eventuele wijzigingen in de brochure.

Het reisprogramma, de promoties en aanbiedingen gelden tot uitputting van de capaciteiten. Na uitputting van de contingenten zijn prijzen "op aanvraag".

Onze prijzen kunnen schommelen naargelang de bezetting van het hotel en zijn enkel geldig voor een beperkt aantal kamers. Voordelen en kortingen zijn NIET geldig op variabele prijzen, tenzij anders vermeld op de offerte. Prijzen die telefonisch worden meegedeeld door onze reserveringscentrale zijn steeds onder voorbehoud. Enkel de prijs bevestigd aan de reiziger via een duurzame gegevensdrager zoals een mail, een papieren document of een pdf is van toepassing.

Caractère behoudt zich het recht voor om materiële vergissingen te verbeteren die voorkomen in de precontractuele informatie en/of het contract.

De klant aanvaardt dat Caractère wijzigingen kan doorvoeren aan de pakketreisovereenkomst.

De gepubliceerde prijzen gelden per persoon in euro, tenzij anders vermeld.

Toeslagen gelden per persoon en per overeenkomstige periode, tenzij anders vermeld. Met het verschijnen van de nieuwe brochure vervallen alle prijzen van de voorgaande editie.

2. De prijs:

2.1. Verblijf en andere diensten in het buitenland

De in het contract overeengekomen prijs is vast, met inbegrip van alle vermelde diensten, belastingen en taksen (met uitzondering van deze die enkel door de reiziger ter plaatse betaald kunnen worden (bv. toeristenbelasting), onder voorbehoud van kennelijke materiële vergissing en de mogelijkheden tot prijsaanpassingen. In geval van een kennelijke materiële vergissing kan de prijs na de boeking en/of de bevestiging worden gecorrigeerd. De prijs voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland werden berekend volgens de tarieven en wisselkoersen die op 30/09/18 golden.

2.2. Heffingen en taksen

De heffingen en taksen die verschuldigd zijn voor de geleverde diensten werden eveneens berekend volgens de tarieven die op 30/09/18 golden. Verhogingen of verlagingen van de heffingen en/of taksen na deze datum worden netto bij de reissom gevoegd respectievelijk netto ervan afgetrokken.

2.3. Vluchten

De prijs voor het vervoer per vliegtuig is berekend volgens het tarief van de dag van de reservering met inbegrip van de op dat ogenblik gekende brandstofkosten. Na uitgifte van het ticket blijft de prijs ongewijzigd.

2.4. Niet inbegrepen

In de prijs zijn niet inbegrepen: de niet-inbegrepen dranken, eventuele facultatieve maaltijden, minibar in de kamer van het hotel, wegenvignetten, boottochten, spektakels, inkomgelden en facultatieve uitstappen, eventuele verblijfsbelastingen of lokale toeristenbelasting, reis- en annuleringsverzekering, fooien, reispass, visum, inentingen of andere formaliteiten, tenzij anders vermeld. Kosten voor speciaal hulpbetoon of voortvloeiend uit overmacht of onvoorzienbare of niet te verhellen gebeurtenissen: verfragingen in het transport t.g.v. slechte weersomstandigheden of trafiekproblemen, defecten, stakingen, oorlogen, wijzigingen van dienstregeling van vlucht- en reisroutes of transportmiddel.

2.5. Supplementen

- **Hotel(s):**

In een aantal gevallen dient het derde (en vierde) bed ter plaatse betaald te worden. Dit staat steeds duidelijk vermeld op de schriftelijke bevestiging van uw reservatie.

- **Huurwagen:** Controleer steeds goed uw huurcontract ter plaatse op eventuele supplementen voordat u ondertekent. Courante supplementen zijn de verzekeringen, tweede chauffeur, speciale uitrustingen, pick-up- en drop-offkosten. Algemeen zijn de supplementen zeer hoog wanneer de huurwagen afgezet wordt in een ander land dan waar de pick-up gebeurd is.

2.6. Prijsgarantie

Om van de Caractère-prijsgarantie te kunnen genieten, gelden volgende voorwaarden:

- identieke voorwaarden: zelfde kamertype, zelfde data, zelfde regime (logies, kamer + ontbijt, half pension, vol pension of all-inclusive), BTW moet inbegrepen zijn, zelfde annulerings- en betaalvoorwaarden
- bewijs van de lagere prijs op moment van de boeking (binnen de 24u): print van eventuele offerte of website hotel.

Wanneer de prijsgarantie wordt toegepast, vervallen de voordelen vermeld bij het hotel of de verhuring.

3. Voordelen en kortingen: (zie ook Caractère brochure: p. 581)

In bepaalde gevallen kan het kind dat de kamer deelt met slechts 1 volbetalende ook van een korting genieten. Deze korting kan echter nooit toegepast worden op een koppel met 2 kinderen of bij meerdere kamers. Kortingen

CARACTÈRE

GENTSESTRAAT 20 - B-9420 ERPE-MERE

voor senioren gelden altijd voor 2 personen in een dubbele kamer, ook al heeft de 2de persoon de vooropgestelde leeftijd nog niet bereikt (tenzij anders vermeld). Kortingen dienen bij inschrijving te worden aangevraagd, zoniet kunnen ze niet meer in aanmerking genomen worden.

4. Waarborg ter plaatse: De

hotelier/verhuurder/dienstverstreker kan u bij aankomst ofwel een kopie van uw creditcard ofwel een waarborgsom (cash of creditcard) vragen.

5. Dossierkosten

- Bijzondere aanvragen

Indien u ons de opdracht geeft om uw hotel/appartement te contacteren voor een bijzondere aanvraag, buiten uw reservatie (garage, een bijzondere wens, een eis,...) dan zien wij ons genoodzaakt daarvoor een communicatiekost per aanvraag/hotel aan te rekenen van 15€.

- Preferenties en essenties

Bij speciale wensen is er een verschil tussen een preferentie en een essentie. Bij een **preferentie** zullen we uw verzoek met de grootst mogelijke zorg aan de hotelier doorgeven, we kunnen echter geen garantie geven dat dit verzoek wordt ingewilligd. Is een speciale wens zo belangrijk dat u de reis niet wil laten doorgaan als niet aan deze wens kan worden voldaan, dan spreken we van een **essentie**. Maak in dat geval bij de reservatie duidelijk kenbaar dat uw verzoek een essentie is! Als dan blijkt dat uw verzoek niet kan worden ingewilligd, komt er geen reservatie tot stand. Wanneer uw verzoek wél ingewilligd kan worden, heeft u met een bevestigde essentie aanvraag een duidelijke garantie. Voor essentiaanvragen rekenen wij 25€ + 10€ communicatiekosten. Bij een verblijf korter dan 5 nachten betaalt u 15€ + 10€ communicatiekosten.

- Last-Minute

Voor reservaties hotel/appartement:

- vanaf 14 dagen vóór aanvang van de reis: 10€ per hotel, met een minimum van 25€ per dossier in geval van meerdere hotels;

- vanaf 7 dagen vóór aanvang van de reis: 15€ per hotel, met een minimum van 40€ per dossier in geval van meerdere hotels;

- vanaf 3 dagen vóór aanvang van de reis: 20€ per hotel, met een minimum van 60€ per dossier in geval van meerdere hotels;

- reisdocumenten die door taxipost of andere koerierdiensten toegestuurd worden zijn ten laste en op verantwoordelijkheid van de reiziger.

- Verblijven van 3 nachten of minder

Indien u een reservatie maakt van minder dan 4 nachten, dan zijn de kosten 15€ per dossier. Dit geldt uiteraard niet wanneer één of twee tussenovernachtingshotel(s) gereserveerd word(t)(en), samen met een verblijfsvakantie van Caractère. **Dit geldt ook niet voor kortbijvakanties (Ile-de-France-Elzas – Champagne – Normandië) en citytrips, noch voor Buitengewoonpakketten.**

- Beleefreizen op maat / Vrijblijvende prijsofferte

Laat u door ons team een beleefreis 'op maat' uitstippelen en/of een schriftelijke offerte uitwerken, die rekening houdt met uw persoonlijke wensen, dan wordt hiervoor een 'fee' van 15€ aangerekend.

- Dossier op aanvraag

Voor aanvragen waarbij Caractère de kans tot inwilliging gering inschat, maar waarvoor toch aangedrongen

wordt, wordt een dossierkost van 25€ aangerekend. Voor een annulering van een dossier op aanvraag, wordt een dossierkost aangerekend van 50€, tenzij de annulatiekosten vanuit het hotel hoger zijn, dan wordt dit bedrag aangerekend.

- Reserveringskosten

De reserveringskost bedraagt 15€ per dossier.

6. Betaling van de reissom

Het voorschot bedoeld in art.6 van de Algemene Voorwaarden Geschillencommissie reizen voor pakketreizen bedraagt 30% van de totale reissom en 50% van de totale reissom, in geval u recht heeft op een vroegboekorting, met een minimum van 250€ per persoon, beperkt tot de reissom. In geval van een late boeking (binnen 6 weken voor afreis) is de volledige reissom onmiddellijk verschuldigd.

Bovenstaande voorschotten zijn eveneens van toepassing voor reisdienstovereenkomsten.

Om van bepaalde prijzen, kortingen of promoties te genieten, geldt voor bepaalde hotels/verhuringen 100% (non-refundable) vooruitbetaling: dit staat steeds vermeld bij het betreffende hotel op de schriftelijke bevestiging.

Voor vliegtuig-, boot- en treintickets dient 100% van de vlucht- en bootprijs bij de reservering te worden betaald. Het saldo van de reissom moet uiterlijk 6 weken voor vertrek betaald zijn.

Voor bepaalde activiteiten (bv. muziekconcert) is 100% betaling vereist bij de boeking en is dit achteraf niet terugbetaalbaar.

7. Wijzigingen door de reiziger van de pakketreisovereenkomst of de reisdienstovereenkomst:

7.1. Wijziging vóór afreis:

a) *Hotel/App.:* wijziging van naam van de klant, aard van het verblijf, taal der documenten, kamertype, verblijfsformule, enz.:

• Indien 1 hotel gereserveerd werd:

- tot 8 weken vóór afreis: 35€ per dossier;

- vanaf 8 weken tot 21 dagen vóór afreis: 75€ per dossier;

- vanaf 21 dagen vóór afreis: 150€ per dossier.

• Indien meerdere hotels gereserveerd werden: 6€ extra per hotel

De kosten gepaard gaande met verlengingen of wijzigingen ter plaatse dienen onmiddellijk betaald te worden aan de hotelier.

b) *Lijnvluchten:* wijzigingen niet mogelijk.

c) *Boten (uitgezonderd cruises):* wijzigingen niet mogelijk.

d) *Ponant – boetiekruises :* wijzigingsvoorwaarden: zie website www.character.be of vraag ernaar bij uw reisagent.

e) *Ernstige wijzigingen* (o.a. wijziging van datum, hotel, verhuring, bestemming, enz.) worden aanzien als annulering van de reis. Indien de kosten voor Caractère ten gevolge van wijzigingen hoger zijn, zullen deze volledig aan de klant aangerekend worden.

f) *Op bepaalde voordelen* (zoals early-booking en kortingen met specifieke voorwaarden [100% vooruitbetaalbaar, niet wijzigbaar en niet annuleerbaar]), promotietarieven,... zijn wijzigingen niet mogelijk.

7.2. Overdraagbaarheid van de pakketreisovereenkomst:

Overeenkomstig artikel 7 van de Algemene

Reisvoorwaarden GCR voor de

pakketreisovereenkomsten kan de

pakketreisovereenkomst overdragen worden aan een

persoon die voldoet aan alle voorwaarden die voor die overeenkomst gelden op voorwaarde dat hij:

- Caractère en desgevallend de doorverkoper zo

CARACTÈRE

GENTSESTRAAT 20 - B-9420 ERPE-MERE

snel mogelijk en uiterlijk 7 dagen voor het begin van de pakketreis schriftelijk op de hoogte stelt;
– en de eventuele bijkomende kosten draagt die voortvloeien uit de overdracht.

Voor het bepalen van bovenstaande kosten wordt de datum in aanmerking genomen dat Caractère de schriftelijke melding van de overdracht heeft ontvangen. Voor bepaalde onderdelen van de pakketreisovereenkomst (bijvoorbeeld vluchten, non-refundable tarieven (niet wijzigbaar en niet annuleerbaar, enz.) geldt dat de volledige annulatie (100%) en de kost van de nieuwe reservatie in rekening dient gebracht te worden.

7.3. Wijziging tijdens de reis

Wijzigingen ter plaatse (o.a. wijziging van retourdatum, hotel, bestemming, enz.) zijn in principe niet mogelijk. De reiziger die zijn reis toch wijzigt of vroegtijdig onderbreekt, heeft geen recht tot terugbetaling van de niet genoten diensten. Alle extra kosten (o.a. hotel(s), vluchten, transfers, enz. zijn ten laste van de reiziger.

8. Annulering door de reiziger van de pakketreis of de reisdienstovereenkomst:

De annulering van een reis moet schriftelijk (of per mail: info@caractere.be, mits ontvangstbewijs door Caractère) meegedeeld worden. Annuleren kan van maandag t/m vrijdag van 9u-17u30. Annuleringen op zaterdag, zon- en feestdagen gaan pas in op de eerstvolgende werkdag. De premie van de annuleringsverzekering wordt niet terugbetaald.

Het annuleren van een reis door de reiziger brengt volgende kosten met zich mee:

a) *Verblijf in hotel met of zonder transport:*

- voor een annulering meer dan 42 dagen vóór vertrek: 25% van de totale reissom, met een minimum van 50€ per persoon;
- voor een annulering vanaf 42 dagen tot en met 21 dagen vóór vertrek: 45% van de totale reissom, met een minimum van 75€ per persoon;
- voor een annulering vanaf 20 dagen tot en met 15 dagen vóór vertrek: 75% van de totale reissom, met een minimum van 100€ per persoon;
- voor een annulering vanaf 14 dagen vóór vertrek of in geval van no show: 100% van de totale reissom.

b) *Verblijf in app./villa met of zonder transport:*

- voor een annulering meer dan 42 dagen vóór vertrek: 25% van de totale reissom;
- voor een annulering vanaf 42 dagen tot en met 21 dagen vóór vertrek: 50% van de totale reissom;
- voor een annulering vanaf 20 dagen tot en met 15 dagen vóór vertrek: 80% van de totale reissom;
- voor een annulering vanaf 14 dagen vóór vertrek of in geval van no show: 100% van de totale reissom.

c) In bepaalde gevallen gelden bijkomende annulatievoorwaarden van de hotels om van bepaalde prijzen (i.e. variabele prijzen) en voordelen te kunnen genieten. Vb. 1ste nacht of zelfs 100% van de reissom die niet terugbetaalbaar is, ongeacht het tijdstip van e annulering. Dit staat steeds vermeld op de schriftelijke bevestiging.

d) Indien bepaalde hotels/verhuringen hogere annuleringsvoorwaarden hebben, dan zijn deze van toepassing. Dit geldt voor volgende hotels:

- Frankrijk: Hotel Mariosa, Hotel Cala Rossa, Hotel Casadelmar, Hotel La Plage de Casadelmar, Cap d'Antibes Beach Hotel;

- Spanje: Hotel Marbella Club, Hotel Oliva Nova, Hospes Maricel, Cap Rocat, Seven Pines Resort, hotel Iturregi, las Casas del Rey de Baeza, boetiekhotel Villa Gala;

- Italië: Hotel Relais Blu, Casa Angelina Lifestyle, Canne Bianche, Borgo Egnazia, Capovaticano Resort, Baglio La Porta di San Gerardo, Vallegrande Nature Resort, Verdura Resort, Mandranova Country House, Monaci delle Terre Nere, Boetiekhotel Donna Carmela;

- Portugal: Areias do Seixo, Noah Surf House, Belmonds Reids Palace, Casas das Penhas Douradas, hotel Castanheiro, Farol Designhotel, Martinhal Cascais, Martinhal Sagres, Praia Verde, Quinta Nova, The Crest, hotel Vila Monte, Six Senses Douro Valley, Carmo's Boutique Hotel, The Yeatman, The Vintage House, Infante Sagres;

- Griekenland: Rocabella Mykonos, Nikki Beach, hotel Kapsaliana Village, Vedema Resort, Canaves Oia Hotel & Suites, Naxian Collection Villas & Suites, boetiekhotel Acroterra Rosa, designhotel Domes Noruz Chania, hotel Domes of Elounda, Minos Beach Art Hotel;

- Kroatië: D-Resort, Villa Dubrovnik;

- Montenegro: Regent Porto Montenegro, hotel Allure Palazzi Kotor Bay

e) *Lijnvluchten:* 100% annuleringskosten (bij de annulatiekosten te voegen van resp. hotel/app.). Tickets worden uitgeschreven bij boeking en zijn niet terugbetaalbaar.

f) *Boten (uitgezonderd cruises):* 100% annuleringskosten.

g) *Boetiekcruises – Ponant:* annuleringsvoorwaarden: zie website www.caractere.be of via uw reisagent.

h) *Extra's:* Annulering van activiteiten of andere extra's (vb. degustaties, uitstappen, concerten, festivals, enz.) bedragen steeds 100%.

i) *Algemeen:* De annuleringskosten voor de hotels kunnen vermeerderd worden met het supplement voor een 'dubbel als single' of singlesupplement indien t.g.v. een annulering van 1 persoon in een dubbelkamer, de 2^o persoon verplicht is een eenpersoonskamer te reserveren. Indien u een annuleringsverzekering afgesloten heeft, betaalt de verzekering volgens haar polis (bij uw reisagent) de annuleringskosten terug uitgez. de dossierkosten en de premie van de annuleringsverzekering die verschuldigd blijven. De annulering moet per brief of per mail: info@caractere.be, mits ontvangstbewijs door Caractère, medegedeeld worden aan het reisbureau dat de schadegevallen rechtstreeks zal afhandelen met de verzekeringsmaatschappij.

j) *Vroegtijdige vakantieonderbreking:*

Vroegtijdige vakantieonderbreking kan nooit tot terugbetaling leiden, tenzij u hiertoe een specifieke verzekering heeft afgesloten.

9. Bagage:

• *Lijnvluchten:* Bij verlies of beschadiging van bagage moet de klant bij de afdeling 'Verloren bagage' van de luchthaven een 'Property Irregularity Report' (bij verlies) laten invullen. Hetzelfde geldt voor beschadigde bagage (Damage Report).

• *Algemeen:* in geen enkel geval kan Caractère aansprakelijk gesteld worden voor verlies, diefstal of verkeerde behandeling van de bagage. Caractère raadt u dan ook een speciale bagageverzekering aan voor schade, verlies en/of diefstal.

10. Vluchten:

• *Uurregeling:* De vluchten worden ter inlichting meegedeeld. De reiziger dient er steeds rekening mee te houden dat zowel vóór als tijdens de reis, de uren (heen en terug) gewijzigd kunnen

CARACTÈRE

GENTSESTRAAT 20 - B-9420 ERPE-MERE

worden.

Eventuele vluchtwijzigingen geven geen recht op enige korting, noch terugbetaling.

De reiziger moet zich minstens 2 uur vóór het vertrek voor inscheping melden. Mocht de reiziger deze verplichting niet naleven, dan kan hij in geen geval een aanvraag tot schadevergoeding indienen. De reiziger wordt aansprakelijk gesteld voor alle eventuele schade en kosten die voortvloeien uit het niet naleven van deze regel.

- **Zitplaatsen voor kinderen:** kleine kinderen (t/m 1 jaar) reizen gewoonlijk tegen een kleine vergoeding + luchthaventaksen mee. Bij vliegvluchten hebben baby's tot en met 1 jaar geen recht op een eigen zitplaats en geen recht op gratis bagage. Zij reizen dan mee op de schoot van de ouders. Kinderen vanaf 2 jaar moeten over een eigen zitplaats beschikken (een volwassene mag slechts 1 baby op de schoot nemen). Zorg ervoor dat u niet voor verrassingen komt te staan en verifieer bij de boeking of de leeftijd van het kind correct werd opgegeven. Alle extra kosten die voortvloeien uit het niet correct opgeven van de leeftijd van de kinderen, zijn ten laste van de reiziger.

- **Medicijnen en andere persoonlijke bezittingen** moeten in de handbagage bewaard worden. Caractère kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de gevolgen verbonden aan niet-aflevering of vertraging van ingecheckte medicijnen of nodige bezittingen.

- **Verordening EU2111/2005:** deze verplicht reisorganisatoren om hun klanten te informeren over de luchtvaartmaatschappij die de vlucht zal uitvoeren. De exacte identiteit van de luchtvaartmaatschappij zal vermeld staan op de reisdocumenten. De lijst van luchtvaartmaatschappijen met een exploitatieverbod in de EU kan u raadplegen op https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_nl

- **Rechten van de reiziger:** Om de rechten van de reiziger ten aanzien van de luchtvaartmaatschappij conform de Passagiersverordening 261/2004 adequaat te kunnen uitwinnen, werkt Caractère samen met Happy Flights bvba (www.happyflights.eu). Daarvoor worden de gegevens van de reiziger (uitsluitend de relevante persoons- en vluchtgegevens) op een systematische wijze aan Happy Flights doorgestuurd. Dit geschiedt geheel in lijn met de geldende wettelijke en reglementaire 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, en zullen voor geen andere doelstelling dan het vrijwaren van de rechten van de reiziger in het kader van de Passagiersverordening worden gebruikt of opgeslagen.

11. Autovakanties:

Wie met de auto op vakantie vertrekt, moet zich voorzien van een fluojasje voor gebruik i.g.v. autodeflect of ongeval. Wij raden u ook het gebruik van een Europees rijbewijs aan. Specifieke informatie per land en/of regio kan u terugvinden onder de rubriek 'vervoer' op volgende website:

https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland/reisadviezen

12. Reisdocumenten

De reisdocumenten (= vliegtuigticket (indien van toepassing) en vouchers voor gereserveerde diensten) zijn ter beschikking bij uw reisagentschap uiterlijk 10

dagen voor vertrek. I.g.v. late boeking (binnen de 14 dagen voor afreis) sturen wij, indien gewenst, de originele documenten per koerierdienst en zijn de kosten hieraan verbonden ten laste van de klant.

13. Vereiste documenten:

De in deze brochure opgenomen informatie is deze die geldt voor de Belgische staatsburgers. Reizigers met een andere nationaliteit dienen zich kenbaar te maken bij de boeking van hun reis. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit moeten zich conform artikel 3, 1°, a van De Algemene voorwaarden bij de betrokken ambassades of consulaten informeren welke administratieve formaliteiten ze moeten vervullen. Voor hen kunnen immers andere formaliteiten gelden.

Identiteitskaart, reispas:

Elke reiziger dient steeds in het bezit te zijn van een geldige (min. 10 jaar) identiteitskaart of reispas, geldig tot min. 6 maanden na datum van terugkeer. Controleer steeds de toepasselijke regels voor uw bestemming op www.diplomatie.belgium.be. Dit geldt ook voor kinderen onder de 12 jaar: zij moeten over een geldige Kids-identiteitskaart met foto beschikken. Deze zijn maximaal 3 jaar geldig en zijn te bekomen op het gemeente- of stadhuis.

Baby's en minderjarige kinderen die niet vergezeld van hun ouders reizen, dienen een attest, waarvan de handtekeningen gewettigd worden op het gemeentebestuur, voor te leggen. Dit attest dient de volgende gegevens te vermelden: heen- en terugreisdatum, land van bestemming, verblijfadres in het buitenland evenals het domiciliërsadres.

Belangrijk: senioren (+75 j.) die een nieuwe Belgische identiteitskaart hebben zonder vervaldatum, moeten in het bezit zijn van een reispas (geldig tot minstens 6 maanden na terugreisdatum) of een identiteitskaart aanvragen met een geldige vervaldatum, zo niet kunnen zij geweigerd worden aan de check-in. Tussen de aanvraag en de uitreiking van deze documenten kan enige tijd verlopen. Wacht dus niet te lang met het aanvragen van deze reisdocumenten.

Tip: maak kopies van uw identiteitskaart, reispaspoort, rijbewijs en tickets en bewaar deze apart van de originelen.

Voor huwelijksreizen (tot uiterlijk 6 maanden na huwelijksdatum) of andere verjaardagen/jubileea met extra hotelkortingen dient een officieel attest, afgeleverd door het gemeentebestuur, overgemaakt te worden aan de reisorganisator en dit min. 2 maanden vóór afreisdatum.

14. Vakantie en uw gezondheid.

Bent u zwanger, dan dient u er rekening mee te houden dat bepaalde luchtvaartmaatschappijen een certificaat zullen vragen van de geneesheer waarop staat hoeveel weken u reeds zwanger bent. Tot in de 35e week mag men in principe het vliegtuig nemen.

15. Aansprakelijkheid:

15.1. Aansprakelijkheid van de reisorganisator bij de pakketreisovereenkomsten
Wanneer u minstens 2 toeristische diensten samen boekt (hotel, vervoer en/of extra's), dan treedt Caractère op als reisorganisator. De aansprakelijkheid van de reisorganisator is niet betrokken i.g.v. overmacht of van een gebeurtenis die hij zelfs met inachtneming van de grootste zorgvuldigheid niet kan voorzien of verhelpen of situaties zoals opgesomd in artikel 50 van de Wet van 21 november 2017. Bovendien is de

CARACTÈRE

GENTSESTRAAT 20 - B-9420 ERPE-MERE

reisorganisator wettelijk verplicht in de mate van het mogelijke bijstand te verlenen aan de in moeilijkheden verkerende reizigers tijdens de uitvoering van het reiscontract. Wanneer de aansprakelijkheid van de organisator niet betrokken is, kan hij de door hem gemaakte kosten voor extra vervoer en/of verblijf ten laste leggen van de reizigers.

15.2. Aansprakelijkheid bij de reisdienstovereenkomst: Wanneer u slechts 1 toeristische dienst heeft geboekt (enkel hotel of een opeenvolging van verschillende hotels) is Caractère niet aansprakelijk voor de goede uitvoering van de totale reisdienst. Iedere dienstverlener van de reisdienst is persoonlijk aansprakelijk voor zijn eigen reisdienst.

Excursies die ter plaatse geboekt worden vallen niet onder de verantwoordelijkheid van Caractère.

• Hoteldiensten:

Het kan gebeuren dat hotels bepaalde diensten niet kunnen verzekeren, wegens een tekort aan klanten, bv. ontspanningsprogramma's, buffetformule, galadiner. In geval van buffet wordt een alternatief menu voorgesteld. Caractère kan niet verantwoordelijk gesteld worden indien, om redenen van laagseizoen, onderbezetting, technisch onderhoud of weersomstandigheden, een gedeelte van de installaties, uitrusting, activiteiten, animatie,... niet volledig in overeenstemming is zoals deze in ons bezit was bij het drukken van de brochure of voor de beschikbaarheid van hotelaanbiedingen die niet op voorhand gereserveerd werden (bv. fietsen, garages,...). Extra's (gratis diensten, wifi, geschenken of souvenirs) door het hotel aangeboden en vermeld onder de rubriek 'voordelen' of bij de beschrijving van het hotel, kunnen na terugkeer NOOIT geëist worden, noch een schade- of compensatieclaim doen ontstaan. Ieder hotel/verhuurder heeft een huisreglement. Caractère kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de gevolgen van het niet respecteren of het niet akkoord gaan van de klant met het reglement. Indien u de dag van aankomst vergraging oploopt, zodat u uw hotel niet kan bereiken vóór 18u00, dient u het hotel zelf te verwittigen.

• **Waarborgsom:** Het kan voorkomen dat u bij een accommodatie, dienstverstreker of verhuurder van materialen (zoals fietsen, watersportmateriaal,...), bij aankomst verplicht wordt een borgsom (garantie) af te geven. Doorgaans dient dit te gebeuren door middel van debitering van een creditcard, maar andere manieren zijn ook mogelijk, zoals het afgeven van een identiteitsbewijs, rijbewijs, of contant geld. Na controle van uw accommodatie of de uitgeleende materialen op schade, wordt deze waarborg teruggegeven. Indien de garantie afgegeven werd met een creditcard, zal deze weer gecrediteerd worden. Indien de garantie in contanten is afgegeven, zal dit bedrag aan u teruggegeven worden. Dit alles na aftrek van de eventueel te betalen kosten voor schade.

• Bouwwerken:

Het kan voorkomen dat er in de omgeving van uw verblijf bouwactiviteiten plaatsvinden. Meestal gaat het dan om de aanleg van nieuwe wegen en gebouwen. Caractère kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de daden van derden waarmee wij geen contract hebben. Het spreekt voor zich dat wij u zullen informeren over de werken waarvan wij op de hoogte zijn.

• Reisdocumenten:

Caractère kan niet aansprakelijk worden gesteld voor

aanbevolen routes en/of gps-coördinaten, te goeder trouw meegedeeld aan de reiziger. Wij bevelen de reiziger aan steeds een degelijke wegenkaart mee te nemen en zich al dan niet ter plaatse te vergewissen van de juistheid van de gegevens.

• Algemeen:

Caractère kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor de goede afloop van sportactiviteiten, excursies, toeristische manifestaties, e.a. die niet door Caractère in België gereserveerd werden.

• Vluchten:

Caractère kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele wijzigingen van dienstregelingen, reisroutes en/of transportmiddel. Hier zijn de algemene voorwaarden van de luchtvaartmaatschappijen van toepassing waaruit volgt dat tijden, vermeld in het uurrooster of elders, niet gegarandeerd zijn en dat de reistijden en routing zonder voorafgaande kennisgeving gewijzigd kunnen worden. Daarbij is noch vervoerder, noch Caractère aansprakelijk voor het ontbreken van aansluiting met andere transportmiddelen.

• **Aansprakelijkheid reiziger:** U dient uw accommodatie alsook uitgeleend materiaal steeds 'als een goed huisvader' en volgens bestemming te gebruiken en te onderhouden. U bent aansprakelijk voor alle verlies en/of schade, tenzij deze schade en/of dit verlies niet uw schuld is of anderszins voor uw rekening komt.

16. Non-conformiteit tijdens de reis/Neerleggen van klachten

a) Neerleggen van klachten op de bestemming: elke tekortkoming moet zo spoedig mogelijk ter plaatse meegedeeld worden aan de dienstverlener (bv. hotelier) of de vertegenwoordiger van de reisorganisator. Indien deze laatste ter plaatse geen vertegenwoordiging heeft of indien u het geëigende klachtenformulier niet kan ontvangen, dient u uw klacht rechtstreeks te formuleren aan uw doorverkoper en/ of reisorganisator in België. De klacht kan rechtstreeks gemeld worden aan de reisorganisator op het nummer 053/63 00 77, tijdens de kantooruren (van maandag tot en met vrijdag: 09u30 tot 18u00 en op zaterdag van 09u00 tot 12u30). Buiten de kantooruren kan de non-conformiteit gemeld worden via het noodnummer dat op de reisdocumenten vermeld wordt. Zo geeft u de reisorganisator de mogelijkheid om onmiddellijk te zoeken naar een oplossing voor uw probleem. Bij het indienen van een klacht dienen alle relevante bewijsstukken te worden voorgelegd (per mail op info@caractere.be). Enkel bewijskrachtig ingediende klachten komen in aanmerking. Het niet naleven van deze voorschriften kan een invloed hebben op de bepaling van uw eventuele schadevergoeding.

b) Niet verkregen diensten: de terugbetaling van niet verkregen diensten kan alleen gebeuren na voorlegging van een attest van de betrokken dienstverlener waarin duidelijk vermeld staat welke diensten de reiziger niet heeft ontvangen en in aanmerking komen voor terugbetaling.

17. Bevoegdheid en keuze van woonplaats

Voor geschillen die niet via de Geschillencommissie Reizen vzw opgelost kunnen worden, is alleen de rechtbank van Oudenaarde bevoegd.

Voor alle communicatie die betrekking heeft op het reiscontract kiest de reiziger adres bij zijn erkende doorverkoper.

CARACTÈRE

GENTSESTRAAT 20 - B-9420 ERPE-MERE

18. Buitengewoon

In het programma "Buitengewoon" bieden we 1 hoofdactiviteit en 2 of meer nevenactiviteiten aan. Weersomstandigheden, technische redenen of veiligheidsredenen kunnen de reisorganisator, de dienstverstreker of de vervoerder ertoe verplichten het voorziene programma te wijzigen. De reisorganisator behoudt zich het recht voor om de volgorde van de belevingscomponenten aan te passen. Deze wijzigingen kunnen in geen geval beschouwd worden als wijzigingen die slaan op een essentieel bestanddeel van het reiscontract en geven bijgevolg geen recht op een vergoeding.

Indien de activiteiten door omstandigheden buiten de wil van de reisorganisator om niet kunnen plaatsvinden zal voorzien worden in een alternatief programma (indien onmogelijk wordt overgegaan tot terugbetaling van de betreffende activiteit). De aansprakelijkheid van de reisorganisator is niet betrokken i.g.v. overmacht of van een gebeurtenis die hij zelfs met inachtneming van de grootste zorgvuldigheid niet kan voorzien of verhelpen of situaties zoals opgesomd in artikel 50 van de Wet van 21 november 2017.

Niet-gebruikte diensten/belevingscomponenten worden in geen geval terugbetaald bij niet-deelname.

Deelnemers dienen in functie van het programma na te gaan of ze beschikken over de vereiste conditie en een goede gezondheid. Specifieke beperkingen of gezondheidsproblemen die een invloed kunnen hebben op de uitvoering van het programma moeten gemeld worden bij boeking. In overleg wordt bepaald of de reis van uw keuze geschikt is. Indien u nalaat ons te informeren, kunnen wij geenszins aansprakelijk gesteld worden indien de dienstverstreker ter plaatse de deelname weigert. Eventuele meerkosten zijn in dat geval voor eigen rekening.

Buitengewoon is een merknaam van Caractère NV.

19. Verzekering financieel onvermogen

Bij financieel onvermogen van de reisorganisator en/of doorverkoper met wie u een reiscontract afsloot, kan u een beroep doen op het Garantiefonds Reizen. Dit kan u doen door u te wenden tot uw reisorganisator of doorverkoper of door rechtstreeks contact op te nemen met het Garantiefonds Reizen, Metrologielaan 8, B-1130 Brussel, tel. +32 (0)2 240 68 00, fax +32 (0)2 240 68 08. Vraag de garantievoorwaarden aan uw reisorganisator of doorverkoper. Daarin vindt u terug onder welke voorwaarden u, bij financieel onvermogen, terugbetaling kan vragen van de betaalde reissommen, of, wanneer de reis reeds aanvang heeft genomen, de verderzetting van de reis of de repatriëring kan vragen.

20. Bescherming persoonsgegevens (GDPR)

Caractère NV neemt uw privacy ter harte en treft dan ook alle passende maatregelen om uw privacy te beschermen overeenkomstig de Wet op de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer ten opzichte van de Verwerking van Persoonsgegevens en vanaf 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"), in beide gevallen tezamen met alle wetgeving waarmee zij worden ingevoerd of aangevuld en eventuele andere toepasselijke wetgeving op het gebied van gegevensbescherming of privacy. NV Caractère verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig deze privacyverklaring. NV Caractère verzamelt en

verwerkt de persoonsgegevens van klanten voor klanten- en reservatiebeheer (o.a. klantenadministratie, opvolgen van offerte-aanvragen/reservaties, facturatie, opvolgen van de solvabiliteit en het verzenden van marketing en gepersonaliseerde reclame). Persoonsgegevens worden verwerkt op basis van artikel 6.1. (a) (toestemming), (b) (noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst), (c) (noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting), (f) (noodzakelijk voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belang om te ondernemen) van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. In zoverre de verwerking van de persoonsgegevens plaatsvindt op basis van artikel 6.1. a) (toestemming), heeft de klant steeds het recht om de gegeven toestemming terug in te trekken.

Indien dit noodzakelijk is ter verwezenlijking van de vooropgestelde doeleinden, zullen de persoonsgegevens van de klant worden gedeeld met andere vennootschappen van de groep binnen de Europese Economische Ruimte die rechtstreeks of onrechtstreeks met NV Caractère verbonden zijn of met enige andere partner van NV Caractère; zijnde hotels, luchtvaartmaatschappijen, verhuurfirma's van auto's, ferry's, serviceproviders ter plaatse...

NV Caractère garandeert dat deze ontvangers de nodige technische en organisatorische maatregelen zullen nemen ter bescherming van de persoonsgegevens. Verder zal NV Caractère uw gegevens niet aan andere derden verstrekken zonder uw voorafgaande toestemming tenzij NV Caractère daartoe gehouden is op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak.

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. Caractère NV is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis.

Caractère NV beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer is inbegrepen in de pakketreis, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt.

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 opzegvergoeding 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 opzegvergoeding 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 opzegvergoeding.
- 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 opzegvergoeding 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.

CARACTERE

GENTSESTRAAT 20 - B-9420 ERPE-MERE

- 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. Caractère NV heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij het Garantiefonds Reizen. Wanneer diensten door de insolventie van Caractère NV niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (Garantiefonds Reizen, Metrologielaan 8, B-1130 Brussel, info@gfg.be, +32 (0)2/240.68.00).

[De wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.](#)