

Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor reisdienstovereenkomsten (geldig vanaf 01/07/2018)

1 of opeenvolging van verschillende hotels

Artikel 1: Toepassingsgebied

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

Artikel 2: Informatie aan de reiziger vooraleer een 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 (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil). Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

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

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, wegenvignettes, boottochten, spektakels, inkomgelden en facultatieve uitstappen, eventuele verblijfsbelastingen of lokale toeristenbelasting, reis- en annuleringsverzekering, fooien, reispas, 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 essentieaanvragen 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 – boetiekcruises* : 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 vliegtrips 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.

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.