

GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN - ALGEMENE REISVOORWAARDEN

ARTIKEL 1 • TOEPASSINGSGEBIED

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

ARTIKEL 2 • PROMOTIE

1. De gegevens in de reisbrochure binden de reisorganisator of de reisbemiddelaar die de brochure hebben uitgegeven, tenzij:
a) wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en vóór het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht, de brochure moet daarvan uitdrukkelijk melding maken;
b) er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract.
2. De reisorganisator en/of reisbemiddelaar kan voor bepaalde of onbepaalde duur het geheel of een gedeelte van zijn promotie schrappen.

ARTIKEL 3 • INFORMATIE VANWEGE DE REIS-ORGANISATOR EN/OF REISEMIDDELAAR

De reisorganisator en/of reisbemiddelaar zijn verplicht:
1. Vóór het sluiten van het contract tot reisorganisatie of tot reisbemiddeling aan de reizigers schriftelijk mede te delen:
a) de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op gebied van gezondheidszorg die van de reis en verblijf noodzakelijk zijn, opdat de reizigers de nodige documenten in orde zouden kunnen brengen. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit moeten bij de betrokken ambassade(s) of consulaat(en) informeren welke administratieve formaliteiten zij moeten vervullen;
b) informatie over het aangaan en de inhoud van een annulerings- en/of bijstandverzekering;
c) de algemene en bijzondere voorwaarden van toepassing op de contracten.
2. Ten laatste 7 kalenderdagen voor de vertrekdatum, volgende inlichtingen aan de reizigers schriftelijk te verstrekken:
a) dienstregelingen, tussenstops en aansluitingen alsook, indien mogelijk, de door de reiziger in te nemen plaats;
b) naam, adres, telefoon-, faxnummer en/of e-mail adres van hetzij de plaatselijke vertegenwoordiger van de reisorganisator en/of -bemiddelaar, hetzij de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen, hetzij rechtstreeks de reisbemiddelaar of de reisorganisator;
c) voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie waardoor rechtstreeks contact mogelijk is met het kind of met de persoon die ter plaatse voor diens verblijf verantwoordelijk is.
3. De hierboven vermelde termijn van 7 kalenderdagen is niet van toepassing in geval van laatijgend gesloten contract.

ARTIKEL 4 • INFORMATIE VANWEGE DE REIZIGER

De reiziger moet de reisorganisator en/of reisbemiddelaar alle nuttige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk gevraagd worden of die redelijkerwijze een invloed kunnen hebben op het goede verloop van de reis.
Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de reisorganisator en/of reisbemiddelaar, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

ARTIKEL 5 • TOTSTANDKOMEN VAN HET CONTRACT

1. Bij het boeken van de reis zijn de reisbemiddelaar of -organisator ertoe gehouden een bestelbon aan de reiziger te overhandigen conform de wet.
2. Het contract tot reisorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger, al dan niet namens de reisorganisator optredende reisbemiddelaar, van de reisorganisator de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvangt.
3. Gebeurt de inhoud van de bestelbon af van die van de reisbevestiging of gebreekt de bevestiging niet binnen uiterlijk 21 dagen na de ondertekening van de bestelbon, dan mag de reiziger ervan uitgaan dat de reis niet werd geboekt en heeft de reiziger recht op de onmiddellijke terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen.

ARTIKEL 6 • PRIJS

1. De in het contract overeengekomen prijs kan niet worden herzien, tenzij dit uitdrukkelijk in het contract is voorzien samen met de precieze berekeningswijze ervan, en voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in:
a) de op de reis toegepaste wisselkoersen en/of
b) de vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of
c) de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen.
Er moet dan wel aan de voorwaarde worden voldaan dat bedoelde wijzigingen ook aanleiding zullen geven tot een verlaging van de prijs.
2. De in het contract vastgestelde prijs mag in geen geval worden verhoogd binnen de 20 kalenderdagen die de dag van het vertrek voorafgaan.
3. Indien de verhoging 10% van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger het contract zonder vergoeding verbreken. In dit geval heeft de reiziger recht op onmiddellijke terugbetaling van al de bedragen die hij aan de reisorganisator heeft betaald.
4. Voor verblijven en andere diensten in het buitenland, werden de prijzen berekend op basis van wisselkoersen op 26/06/2017 (1 US\$ = 0,9 €). Voor het transport, werden de prijzen berekend op basis van deze gekend op 15/06/2017 en meer bepaald op basis van de gemiddelde brandstofprijzen van de maand mei 2017.

ARTIKEL 7 • LAATIJGDE BESTELLING BRENGT ALTIJD BIJKOMENDE KOSTEN MEE VOOR RAINBOW ZOLLS O.M. KOSTEN VAN COMMUNICATIE EN ANDEREN. DEZE BIJKOMENDE KOSTEN WORDEN FORTAFAIR ALS VOLGT AANGEREKEND:

a) bestelling minder dan 14 dagen vóór het vertrek: 25€ per dossier
b) bestelling minder dan 7 dagen vóór het vertrek: 35€ per dossier
6. Wij kunnen voor u enkel het hotel boeken zonder transport, transfer of diensten van onze lokale agent mits betaling van 20€ dossierskosten per persoon en per hotel. 50% korting op de dossierskosten voor de kinderen.

ARTIKEL 8 • OVERDRAAGBAARHEID VAN DE BOEKING

1. De reiziger kan, vóór de aanvang van de reis, zijn reis overdragen aan een derde, die moet voldoen aan alle voorwaarden van het contract tot reisorganisatie. De overdrager dient tijdig vóór het vertrek de reisorganisator en, in voorkomend geval, de reisbemiddelaar, van deze overdracht op de hoogte te brengen.
2. De overdragende reiziger en de overnemer zijn hoofdelijk gehouden tot de betaling van de totale prijs van de reis en de kosten van de overdracht.
3. BZONDRE REISVOORWAARDEN VAN RAINBOW:
De wijzigingskosten bedragen 20€ per persoon in geval van naamwijziging, maaltijdplan, enz. evenals de eventuele kosten die door de leveranciers aangerekend worden.

ARTIKEL 9 • ANDERE WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER

Vraagt de reiziger om een andere wijziging, dan mag de reisorganisator en/of -bemiddelaar alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.
BZONDRE REISVOORWAARDEN VAN RAINBOW:
De hieronder vermelde kosten zijn verplicht, zelfs in geval van overmacht of toeval.
1. De kosten die aangerekend worden door de leveranciers en de luchtvaartmaatschappijen die tot 100% van de ticketprijs kunnen oplopen, vermeerderd door het prijsverschil op het ogenblik van de nieuwe uitgifte.
2. Administratieve kosten voor elke wijziging anders dan vertrek- en/of retourdatum, bestemming of hotel vanaf de inschrijving: 20€ per persoon.
3. Kosten in geval van wijziging van vertrek- en/of retourdatum, bestemming, hotel of andere prestatie:
a) méér dan 55 dagen vóór de oorspronkelijke afreisdatum: 20€ per persoon;
b) van 55 tot 22 dagen vóór de oorspronkelijke afreisdatum: 50€ per persoon;
c) van 21 tot 7 dagen vóór de oorspronkelijke afreisdatum: 125€ per persoon;
d) binnen de 7 dagen vóór de oorspronkelijke afreisdatum: zie artikel 13 -Verbreking door de reiziger-.

ARTIKEL 10 • WIJZIGING DOOR DE REISORGANISATOR VÓór DE AFREIS

1. Indien, vóór de aanvang van de reis, één van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd, dient de reisorganisator de reiziger zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, daarvan op de hoogte te brengen en hem in te lichten over de mogelijkheid het contract te verbreken zonder kosten, tenzij hij de door de reisorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt.
2. De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, de reisbemiddelaar of reisorganisator van zijn beslissing in kennis te stellen.
3. Indien de reiziger de wijziging aanvaardt, dient er een nieuw contract of een bijvoegsel bij het contract te worden opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden meegedeeld.
4. Indien de reiziger de wijziging niet aanvaardt, mag hij de toepassing vragen van artikel 11.

ARTIKEL 11 • VERBREKING DOOR DE REISORGANISATOR VÓór AFREIS

1. Indien de reisorganisator, vóór de aanvang van de reis, het contract verbrekt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:
a) ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis van gelijke of betere kwaliteit, zonder dat hij een supplement dient te betalen: zo de reis die ter vervanging wordt aangeboden van mindere kwaliteit is, moet de reisorganisator het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen;
b) ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.
2. De reiziger kan eveneens, in voorkomend geval, aanspraak maken op een schadevergoeding voor het niet-uitvoeren van het contract, tenzij:
a) de reisorganisator de reis annuleert omdat het minimum aantal reizigers, voorzien in het contract en nodig voor de uitvoering van de reis, niet werd bereikt en de reiziger, binnen de in het contract voorziene termijn en ten minste 15 kalenderdagen vóór de vertrekdatum hiervan schriftelijk op de hoogte werd gebracht;
b) de annulering het gevolg is van overmacht, waaronder overboeken niet is inbegrepen. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degenen die zich erop beroepen en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

ARTIKEL 12 • GEHELE OF GEEDETELJKE NIET-UITVOERING VAN DE REIS

1. Indien tijdens de reis blijkt dat een belangrijk deel van de diensten waarop het contract betrekking heeft, niet zal kunnen worden uitgevoerd, neemt de reisorganisator alle nodige maatregelen om de reiziger passende en kosteloze alternatieven

aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis.

2. Indien er een verschil is tussen de voorziene en de daadwerkelijk verleende diensten, stelt hij de reiziger schadeloos ten belope van dit verschil.
3. Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de reiziger deze alternatieven om deugdelijke redenen niet aanvaardt, moet de reisorganisator hem een gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek en, in voorkomend geval, de reiziger schadeloos stellen.
4. Doorgifte gegevens aan Happy Flights. Om rechten van de reiziger ten aanzien van de luchtvaartmaatschappij conform de Passagiersverordening 261/2004 adequaat te kunnen uitwinnen, werkt Rainbow 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 hen andere doelstelling dan het vrijwaren van de rechten van de reiziger in het kader van de Passagiersverordening worden gebruikt of opgeslagen.

ARTIKEL 13 • VERBREKING DOOR DE REIZIGER

De reiziger kan te allen tijde het contract geheel of gedeeltelijk verbreken. Indien de reiziger het contract verbrekt wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, vergoedt hij de schade die de reisorganisator en/of -bemiddelaar lijden ten gevolge van de verbreking. De schadevergoeding kan forfaitair bepaald worden in de bijzondere voorwaarden of in het reisprogramma, maar mag niet hoogste éénmaal de prijs van de reis bedragen. Opgelet: de reisverzekeringspremie wordt nooit terugbetaald.
BZONDRE ANNULERINGSREISVOORWAARDEN VAN RAINBOW:
De schadevergoeding zal als volgt bepaald:
1. **Voor alle vliegtuigtickets** die reeds uitgegeven waren op het ogenblik van de annulering door de reiziger: tot 100% van de ticketprijs.
2. **Voor de verblijven en andere reisformules** (met uitzondering van de vliegtuigtickets):
a) meer dan 60 dagen vóór de vertrekdatum: 100€ per persoon;
b) van 59 tot 35 dagen vóór de vertrekdatum: 25% van de totale reissom;
c) van 34 tot 15 dagen vóór de vertrekdatum: 50% van de totale reissom;
d) van 14 tot 9 dagen vóór de vertrekdatum: 75% van de totale reissom;
e) minder dan 9 dagen vóór de vertrekdatum: 100% van de totale reissom.

3. Voor alle bijzondere gevallen van verblijf of vervoer

zullen de specifieke voorwaarden van annulering enkel van toepassing zijn. Het betreft o.a. de verblijven tijdens de eindejaarsfeesten, cruises, verblijven op de Seychellen (North Island Lodge, Frégate, Four Seasons, Zil Pasyon...), te Saint Barthélemy (Cheval Blanc, Eden Rock, Guanahani...), te Mauritius (Four Seasons, Royal Palm...), te Abu Dhabi en Dubai (Emirates Palace, Burj Al Arab...), in Frans-Polynesië tussen juni en oktober... Onlinietickete lijst.
4. **Voor verblijven, zelfs gedeeltelijk, tussen 21 december 2017 en 07 januari 2018,**
a) tot 2 maanden voor de datum van vertrek: 50% van de totale reissom;
b) minder dan 2 maanden voor de datum van vertrek: 100% van de totale reissom.
5. **Voor de cruises** (behalve de wereldzee overtochten):
a) meer dan 120 dagen vóór vertrekdatum: 125€ pp voor Paul Gauguin, Variety Cruises en Aranui;
b) van 120 tot 91 dagen vóór vertrekdatum: 30% van de totale prijs van de cruise voor de cruises Tahiti Yacht Charter, 25% voor Dream Yacht Charter, 15% voor Variety Cruises, 10% voor Paul Gauguin en Ponant, 100€ pp voor Aranui;
c) van 90 tot 61 dagen vóór vertrekdatum: 50% van de totale prijs van de cruise voor de cruises Dream Yacht Charter, 30% voor Tahiti Yacht Charter, 25% voor Variety Cruises, Ponant en Aranui, 20% voor Paul Gauguin, 625€ pp voor Star Clippers (750€ pp in cat. 1 en Armeuteur);
d) van 60 tot 31 dagen vóór vertrekdatum: 100% van de totale prijs van de cruise voor de cruises Tahiti Yacht Charter, 75% voor Dream Yacht Charter en Ponant, 50% voor Variety Cruises, Paul Gauguin en Star Clippers, 66% voor Aranui;
e) minder dan 30 dagen vóór vertrekdatum: 100% van de totale prijs van de cruise voor alle maatschappijen.

6. De reizen van "Française des Circuits" en begeleide rondreizen:

a) tot 31 dagen voor vertrek: 50% van de reissom met een minimum van € 100 pp;
b) tussen 30 en 15 dagen voor vertrek: 75% van de reissom;
c) minder dan 15 dagen voor vertrek of in geval van niet-aanmelding op dag van vertrek of indien het vervoerticket uitgegeven is: 100% van de reissom.
ARTIKEL 14 • AANSPRAKELIJKHEID VAN DE REIS-ORGANISATOR
1. De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hemzelf dan wel door andere verstrekkers van diensten en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken.
2. De reisorganisator is voor de daden van nalatigheid van zijn aangestelden en vertegenwoordigers, handelend in de uitoefening van hun functie, evenzeer aansprakelijk als voor zijn eigen daden en nalatigheden.
3. Indien een internationaal verdrag van toepassing is op een in het contract tot reisorganisatie inbegrepen dienst, wordt de aansprakelijkheid van de reisorganisator overeenkomstig dat verdrag uitgesloten of beperkt.
4. Voor zover de reisorganisator niet zelf de in het reiscontract voorziene diensten verleent, wordt zijn aansprakelijkheid voor stoffelijke schade en de vergoeding van de derving van het reisgenot samen beperkt tot tweemaal de reissom.
5. Voor het overige zijn de artikelen 18 en 19 van de wet van

16 februari 1994 van toepassing.

ARTIKEL 15 • AANSPRAKELIJKHEID VAN DE REIZIGER

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de reisorganisator en/of -bemiddelaar, hun aangestelden en/of hun vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, of wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen. De fout wordt volgens het normale gedrag van een reiziger beoordeeld. Bovendien is de reiziger gehouden de toekoming, binnen de 24 uren van het voordoen ervan, te doen vaststellen door de plaatselijke dienstverlener en zich het bewijs ervan te doen afleveren. De reiziger wordt eraan herinnerd dat artikel 20 van de wet van 16 februari 1994 voorschrijft dat deze aan de lokale agent zo vlug mogelijk elke uitvoeringstout dient te melden.

ARTIKEL 16 • KLACHTENREGELING

1. **Vóór de afreis**
Indien de reiziger een klacht heeft voor de afreis moet hij deze zo snel mogelijk per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij de reisbemiddelaar en/of reisorganisator.
2. **Tijdens de reis**
Klachten tijdens de uitvoering van het contract moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet hij zich - in deze volgorde - wenden tot het vertegenwoordiger van de reisorganisator, of een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar of rechtstreeks tot de reisbemiddelaar, of ten slotte rechtstreeks tot de reisorganisator.
3. **Na de reis**
Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij uiterlijk één maand na het einde van de reisovereenkomst bij de reisbemiddelaar of anders bij de reisorganisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen.

ARTIKEL 17 • VERZOEENINGSPROCEDURE

1. In geval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.
2. Mislukt deze poging tot minnelijke regeling binnen een termijn van 1 tot 3 maanden, dan kan elk van de betrokken partijen aan het secretariaat van de Cel Verzoening van de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure te te starten. Alle partijen
3. Hiertonc zal de secretaris af van de partijen een informatiebrochure, een verzoeningsreglement en een -overeenkomst tot verzoening- bezorgen. Zodra de betrokken partijen deze overeenkomst (gezamenlijk of afzonderlijk) hebben ingevuld en ondertekend, en zodra elke partij de kosten heeft betaald, zal de verzoeningsprocedure opgestart worden.
4. Overeenkomstig de in het reglement beschreven eenvoudige procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.
5. Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.
Secretariaat van de Cel Verzoening
Tel: 02/277.61.80 - Fax: 02/277.91.00 -
E-mail: verzoening.gr@skynet.be

ARTIKEL 18 • ARBITRAGE OF RECHTBANK

1. Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mistukt deze, dan kan de eisende partij desgevraagd een arbitrageprocedure instellen voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure aanhangig maken voor de gewone rechtbank.
2. De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden, noch als eisende noch als verwerende partij.
3. De reisorganisator of reisbemiddelaar die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag 1.250 euro bedraagt of meer. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1.250 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen
4. Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgesteld 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 (voorzijne) 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.
5. Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reisschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk.
Secretariaat van het arbitraal college, en algemeen secretariaat van de Geschillen- commissie Reizen:
City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel
Tel: 02/277.62.15 (9u tot 12 u) - Fax: 02/277.91.00 -
E-mail: clv.gr@skynet.be

6. Elke betwisting die niet valt onder de bevoegdheid van de Geschillencommissie, behoort tot en met de uitsluitende bevoegdheid van de Rechtbanken van Brussel, hierin begrepen het Vrederecht van het eerste kanton van Brussel. Een borgstelling van 171.979€, waarborgt de professionele verbintenissen van RAINBOW in de voorwaarden voorzien door het Koninklijk Besluit van 30 juni 1996. Aan handhaving zal slechts kunnen plaatsvinden na ingebrekestelling per aangetekend schrijven op de post met kopie aan de Heer Commissaris generaal van het Toerisme, Waterloolaan, 100 te 1000 Brussel.

GARANTIEFONDS REIZEN

In het geval dat de reisbemiddelaar en/of -organisator financieel onvermogend wordt kunt u zich richten bij de Garantiefonds Reizen. Dit kan gebeuren via de reisbemiddelaar en/of -organisator of rechtstreeks bij de Garantiefonds Reizen, Metrologieaan 8 te 1130 Brussel
Tel: 02/272.62.15 (9u tot 12 u) - Fax: 32/2/240.68.00 -
32/2/240.68.00 Vraag de voorwaarden aan uw reisbemiddelaar. De procedure en waarop u recht heeft in geval van financieel onvermogend staan erin vermeld.
Rainbow is lid van de Garantiefonds Reizen
Licentie A 1346.
Uitgave 15jul17