

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 op de website binden de reisorganisator of de reisbemiddelaar die de website hebben uitgegeven, tenzij:

- wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en vóór het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht; de website moet daarvan uitdrukkelijk melding maken;
- 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 reis promotie schrappen.

Artikel 3 Informatie vanwege de reisorganisator en/of reisbemiddelaar

De reisorganisator en/of reisbemiddelaar zijn verplicht:

- vóór het sluiten van het contract tot reisorganisatie of tot reisbemiddeling aan de reizigers schriftelijk mede te delen:

- de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op gebied van gezondheidszorg die voor 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(aten) informeren welke administratieve formaliteiten zij moeten vervullen;
- informatie over het aangaan en de inhoud van een annulerings- en/of bijstandsverzekering;
- 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:

- dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen alsook, indien mogelijk, de door de reiziger in te nemen plaats;
- naam, adres, telefoon-, faxnummer en/of e-mailadres 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;
- 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. De hierboven vermelde termijn van 7 kalenderdagen is niet van toepassing in geval van laattijdig 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 Mogendommen 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 via de namens de reisorganisator optredende reisbemiddelaar, van de reisorganisator de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvangt. Wijkt de inhoud van de bestelbon af van die van de reisbevestiging of gebeurt 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 De 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 gewolg is van een wijziging in:

- de op de reis toegepaste wisselkoers en/of
- de vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of
- 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. Zo 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.

Artikel 7 Betaling van de reisom

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

2. Indien de reiziger, nadat hij vooraf in gebreke werd gesteld, nalaat het voorschot of de reisom te betalen die van hem wordt geëist, zal de reisorganisator en/of reisbemiddelaar het recht hebben de overeenkomst met de reiziger van rechtswege te beëindigen, met de kosten ten laste van de reiziger.

3. Behalve indien op de bestelbon anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk 1 maand vóór de vertrekdatum, en op voorwaarde dat hem vooraf of tezelfdertijd de schriftelijke reisbevestiging en/of reisdocumenten bezorgd worden.

Artikel 8 Overdraagbaarheid van de boeking

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

Artikel 9 Andere wijzigingen door de reiziger

Vraagt de reiziger om een andere wijziging, dan mag de reisorganisator en/of de -bemiddelaar alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

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. Zo 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. Zo 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 verbreekt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:

- 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;
- 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 schadeloosstelling voor het niet-uitvoeren van het contract, tenzij:

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 onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van diegene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

Artikel 12 Gehele of gedeeltelijke 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. Zo er een verschil is tussen de voorgenomen 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.

Artikel 13 Verbreking door de reiziger

De reiziger kan te allen tijde het contract geheel of gedeeltelijk verbreken. Indien de reiziger het contract verbreekt 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 ten hoogste éénmaal de prijs van de reis bedragen.

Artikel 14 Aansprakelijkheid van de reisorganisator

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 hem zelf dan wel door andere verstrekkers van diensten en zulks onver-

minderd 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 reisom.

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.

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 bijzkrachtige manier, melden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.

Daarvoor moet hij zich - in deze volgorde - wenden tot een vertegenwoordiger van de reisorganisator, of een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar of rechtstreeks tot de reisbemiddelaar, of ten slotte rechtstreeks tot de reisorganisator.

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 anderszins bij de reisorganisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen.

Artikel 17 Verzoeningsprocedure

1. Ingeval 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 op te starten. Alle partijen dienen er mee in te stemmen.

3. Hiertoe zal het secretariaat aan 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 een bedrag van € 50,- 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':
Koning Albert II laan 16, 1000 Brussel
e-mail: verzoening.gr@skynet.be
telefoon: 02/206.52.38 - fax: 02/206.57.74

Artikel 18 Arbitrage of rechtbank

1. Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan heeft de eisende partij in principe de keuze tussen een procedure voor de gewone rechtbank of een arbitrageprocedure voor de Geschillencommissie Reizen.

2. Voor de geëiste bedragen vanaf € 1250 kan elke verwerende partij via aangetekende brief aan de eisende een arbitrageprocedure weigeren. Zij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf € 1250 werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen. Onder de € 1250 bestaat de mogelijkheid om de arbitrageprocedure te weigeren enkel open voor de reiziger.

3. Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart nadat binnen een periode van 4 maanden volgend op het (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil) geen minnelijke regeling kon worden bereikt. Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

4. Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reïsgeschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk.

Secretariaat van het arbitraal college, en algemeen secretariaat van de Geschillencommissie Reizen:
Koning Albert II laan 16, 1000 Brussel
e-mail: clv.gr@skynet.be
telefoon: 02/206 52 37 (9u tot 12u) - fax: 02/206 57 74

BIJZONDERE REISVOORWAARDEN

* Aansluitend bij artikel 6 'De prijs' van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen, geldt dat de prijzen zijn berekend op basis van de tarieven en wisselkoersen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland gekend over het gemiddelde van de maand oktober 2010, daarnaast op de tarieven voor het vervoer die op 1 oktober 2010 gekend waren, tenzij anders vermeld bij de desbetreffende bestemming. Gelet op artikel 6 van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen kan de prijs overeenkomstig deze parameters worden herzien.

* Het aanbod op deze website geldt tot 31/03/12, tenzij anders aangegeven. De reisorganisator houdt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen aan de gegevens vervat op de huidige website. Conform art. 6 van de wet van 16/02/94 zullen deze wijzigingen in de gegevens van de website duidelijk schriftelijk en vóór het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger worden gebracht. In dit verband verwijzen we de reiziger in het bijzonder naar de bepalingen opgenomen onder de rubriek 'First minute garanties' (zie hiernaast).

* Het op deze website aangeboden vervoer kan enkel gereserveerd worden in combinatie met een hotelverblijf, tenzij het gaat om vervoer aan publieke tarieven. In dat geval zien wij ons verplicht om op de publieke tarieven een mark-up toe te passen, die ons in staat moet stellen onze administratiekosten te dekken.

* Reserveert u uitsluitend excursies, vervoer of andere extra's (b.v. een metrokaart of theaterstuk) zonder hotel, dan bedragen de administratiekosten € 10,- per persoon.

* Neerleggen van klachten: elke tekortkoming moet zo spoedig mogelijk ter plaatse worden meegedeeld aan de dienstverlener of de vertegenwoordiger van de reisorganisator. Indien deze laatste ter plaatse geen vertegenwoordiging heeft of u het geëigende klachtenformulier niet kan ontvangen, dient u uw klacht rechtstreeks te formuleren aan uw reisbemiddelaar en/of reisorganisator in België. Zo geeft u de reisorganisator de mogelijkheid om onmiddellijk te zoeken naar een oplossing voor uw probleem. Het niet naleven van deze voorschriften kan een invloed hebben op de bepaling van uw eventuele schadevergoeding.

* Voor alle communicatie die betrekking heeft op het reiscontract (bevestiging, wijzigingen, ...) kiest de reiziger adres bij Holidayline.

* Onverminderd de toepassing van artikel 6 van de wet van 16 februari 1994, zal enkel de door de reisorganisator bevestigde prijs van toepassing zijn.

* 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. De reisorganisator kan echter niet aansprakelijk gesteld worden voor de daden van derden waarmee hij geen contract heeft. Het spreekt voor zich dat hij u zal informeren over werken waarvan hij op de hoogte is.

* Het kan in het laagseizoen, alsook tijdens feestdagen en brugweekends voorkomen dat een aantal faciliteiten, winkels en uitgaansgelegenheden gesloten is en dat minder activiteiten kunnen worden uitgeoefend.

* Alhoewel ons prijsniveau van de hotelkamers normaliter onder de officiële kamerprijs ligt, kan het gebeuren dat wanneer de vraag het aanbod ruim overtreft we ons verplicht zien bovenop de officiële kamerprijs een handling fee aan te rekenen tot dekking van de reserveringskosten. Dit blijft echter steeds beperkt tot bepaalde korte periodes (b.v. beursperiodes, topdata, ...), of tot een beperkt aantal sterk overvraagde of kleinschalige hotels. Bovendien kan het gebeuren dat een hotelier uitpakt met een promotietarief met een tijdelijk karakter of een weekendtarief die van toepassing zijn in functie van de beschikbaarheid, waardoor de prijzen ter plaatse kortstondig goedkoper kunnen zijn.

* Indien het door u aangevraagd product niet behoort tot ons standaardaanbod, zien we ons verplicht bovenop de officiële prijs een handling fee (€ 10,-/hotel) aan te rekenen tot dekking van de reserveringskosten.

* De beschrijvingen, de informatie, de richtprijzen (bijvoorbeeld voor publieke parkings, hotelparkings en het openbaar vervoer) en het beeldmateriaal op de website worden u ter goeder trouw verstrekt op basis van de gegevens waarover wij beschikken in het voorjaar 2010.

Voorschot

Het voorschot bedoeld in artikel 7 van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen bedraagt 30% van de totale reissom, met een minimum

van € 90,- (dat minimum mag het bedrag van de totale reissom niet overschrijden).

Gebruikelijke administratiekosten en/of reisverzekeringen moeten integraal worden voldaan bij betaling van het voorschot.

Dossiers met vervoer aan publieke tarieven: het vervoer is onmiddellijk 100% te betalen bij reservering. Op de rest van het dossier betaalt u een voorschot van 30% met een minimum van € 90,-.

Voor hotels met vroegboekorting kan het bedrag van het voorschot afwijken. Dit wordt duidelijk bij de hotelbeschrijving vermeld.

Annuleringsvoorwaarden

De premie van de annuleringsverzekering wordt niet terugbetaald.

Conform artikel 10 van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen kan een pakketreis worden geannuleerd door de reiziger indien één van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd en de reiziger de voorgestelde wijziging niet kan aanvaarden. Dit is vooreerst het geval indien één van de wezenlijke punten met betrekking tot het vervoer en/of de logiesverlening niet kan worden uitgevoerd. Dit is evenwel niet het geval wanneer louter een welbepaalde culturele prestatie ter plaatse wegvalt (concert, sportevenement, ...), waarvoor Holidayline op verzoek van de reiziger afzonderlijke vouchers verstrekt heeft en zonder dat de reisorganisator zelf betrokken is bij de organisatie van de desbetreffende prestatie(s).

De annulering van de reis moet steeds schriftelijk worden meegedeeld. Annuleren kan van maandag t/m vrijdag van 9 tot 19 uur en op zaterdag van 9 tot 17 uur. Annuleringen op zon- en feestdagen gaan pas in op de eerstvolgende werkdag.

Hotel

- Tot 31 dagen voor vertrek: 10% van de totale reissom met een min. van € 38,-/persoon
- Tussen 30 en 21 dagen voor vertrek: 25%
- Tussen 20 en 10 dagen voor vertrek: 50%
- Minder dan 10 dagen voor vertrek of in geval van niet-aanmelding ('no show'): 100% van de totale reissom
- Voor bepaalde hotels kunnen de annuleringsvoorwaarden afwijken en strenger zijn. In voorkomend geval wordt dit bij de beschrijving vermeld.

Excursies en extra's

Voor annulering van excursies, transfers, shows, eetmalen, bus- en metrokaarten, enz. kan geen terugbetaling gebeuren.

Vervoer

Terugbetaling kan uitsluitend gebeuren op voorlegging van de originele geannuleerde, niet-gebruikte tickets. Indien een van beide trajecten van uw vervoer niet gebruikt wordt, dan is dit traject niet terugbetaalbaar.

· Treinen/catamaran/tijbus

* Tot 15 dagen voor vertrek: 10% met een minimum van € 10,-/ticket

* Vanaf 15 dagen tot 8 dagen voor vertrek: 50%

* Vanaf 8 dagen voor vertrek: 100%

* Reserveringen voor zit-, lig- en bedplaatsen: 100% ongeacht het tijdstip van annulering

* Thalys tarief 1 BG: 100% kosten vanaf 30 dagen voor vertrek

· Vliegtuig

* Wanneer het vliegtuigticket is uitgeschreven: 100%

* Wanneer het ticket niet is uitgeschreven: € 10,-/ticket

Voor speciale promotietarieven en alle publieke tarieven van de vervoermaatschappijen: 100% annulerings- en wijzigingskosten

Reisdocumenten

Alle elektronisch verstuurd reisdocumenten m.b.t. het vervoer zijn geldig en dienen niet meer omgeruild te worden. Soms moeten de vouchers voor bepaalde extra's wel nog worden omgeruild. Alle informatie omtrent het omruilen wordt dan samen met de voucher meegestuurd.

Bepaalde dossiers vereisen originele documenten, die niet per mail kunnen worden verstuurd. Deze worden dan per post verstuurd. Reist u af binnen de 14 dagen, dan sturen wij u deze originele documenten per Taxipost of koerierdienst toe (zie verder rubriek Late reserveringen).

Begin en einde van de diensten

De vertrek- en terugkeerdag dienen als reisdagen te worden beschouwd. Zodoende is het mogelijk dat u op die dagen (van vertrek en terugkeer) niet alle prestaties geniet.

Ingeval u ook het transport bij ons hebt geboekt, dan nemen onze diensten een aanvang op de luchthaven

van vertrek en eindigen zij op de luchthaven na de terugvlucht, respectievelijk de op- en afstapplaats bij trein-, bus- of bootreizen.

Dossiers op aanvraag

Voor annulering van een dossier op aanvraag wordt een forfaitaire dossierskost van € 38,- aangerekend.

Late reserveringen

Indien de reisdocumenten per Taxipost of koerierdienst dienen overgemaakt te worden, gebeurt dit op risico van de reiziger en zijn de kosten ten zijnen laste. Reserveringen waarvoor wij de hotels telefonisch contacteren en de bevestiging krijgen, gelden als een bevestigde boeking. De annulering van een dergelijk dossier valt dan ook onder de gewone annuleringsvoorwaarden.

Wijzigingskosten

- Voor afreis: vraagt de reiziger om een wijziging, dan belopen de kosten forfaitair € 12,50,-/persoon, vermeerderd met de reële kosten, aangerekend door de verschillende dienstverleners. Voor belangrijke wijzigingen - m.b.t. de reisbestemming, het transport, de hotelkeuze en de datum van vertrek en/of terugkeer bijvoorbeeld - zullen de gewone annuleringsvoorwaarden worden toegepast.

- Ter plaatse: gereserveerd en niet opgenomen diensten worden niet terugbetaald - alle extra kosten (vervoer, hotel, administratie, ...) zijn ten laste van de reiziger.

- Is het vervoerbewijs uitgegeven, dan gelden de gebruikelijke annuleringsvoorwaarden (100%).

- Voor wijzigingen van reserveringen voor musicals, shows, enz. belopen de annuleringskosten doorgaans 100%.

Waarborg ter plaatse

Uitzonderlijk kan de hotelier u bij aankomst in het hotel een waarborgsom vragen (creditcard of cash). U vindt deze informatie bij uw reisdocumenten, wanneer de hotelier ons hiervan verwittigd heeft. Dit is helaas niet altijd het geval.

Aansprakelijkheid

Reiziger u minstens 2 toeristische diensten samen hebt geboekt (hotel, vervoer en/of extra's) dan treden wij op als reisorganisator. Onze aansprakelijkheid wordt dan geregeld door art. 14 van de Algemene Reisvoorwaarden, dat een samenvatting is van art. 17 en art. 18 van de Reiscontractenwet. In dat geval zijn we niet aansprakelijk wanneer de geboekte reis niet kan plaatsvinden, onderbroken of onverwacht verlengd dient te worden, ingeval onvoorziene gebeurtenissen zoals technische storingen, ongevallen, stakingen, epidemieën, weersomstandigheden, oorlogsomstandigheden, enz., en vallen alle werkelijke kosten m.b.t. hotel, vervoer en extra's door leveranciers of derden aan Holidayline aangerekend, ten laste van de reiziger.

Wanneer u slechts 1 toeristische dienst hebt geboekt (enkel hotel, enkel vervoer of enkel een extra) dan treden wij op in het kader van een contract tot reisbemiddeling. In dit geval wordt onze aansprakelijkheid beperkt tot een algemene raadgevingsverplichting en de door de wet omschreven inlichtingen die te vermelden zijn in de reisovereenkomst. In dit geval zijn wij enkel aansprakelijk voor de fouten begaan bij de uitvoering van voormelde verplichtingen.

Bij internationaal vervoer per vliegtuig, ter zee of per trein en bij het voorzien van hotelaccommodatie zal onze aansprakelijkheid beperkt worden overeenkomstig de verdragen die deze diensten regelen.

VERZAKINGSRECHT

DE CONSUMENT BESCHIKT NIET OVER HET RECHT OM VAN DE AANKOP AF TE ZIEN.

Koninklijk Besluit dd. 18 november 2002 houdende uitsluiting van sommige overeenkomsten op afstand betreffende het verrichten van diensten voor logies, vervoer, het restaurantbedrijf en vrijetijdsebesteding, van het toepassingsgebied van de artikelen 79 en 80 van de Wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voortlichting en bescherming van de consument.

ABTO KWALITEITSLABEL

We zijn lid van de beroepsvereniging ABTO (Association of Belgian Tour Operators) die zich tot doel heeft gesteld de kwaliteit van de dienstverlening binnen de toeristische sector te verbeteren. Dit houdt voor u een aantal garanties in. Zo passen wij de reisvoorwaarden toe van de Geschillencommissie Reizen vzw. en aanvaarden daarbij alle reglementen en beslissingen, bepaald door de Geschillencommissie Reizen vzw., inzonderheid tot het Geschillenreglement.

GARANTIEFONDS REIZEN

Verzekerd tegen financieel onvermogen bij het Garantiefonds Reizen o.v.v., Metrologielaan 8, 1130 Brussel, www.gfg.be

