

## BIJZONDERE REISVOORWAARDEN

### Art. 1: De prijs

1.1 De overeengekomen prijs in de pakketreisovereenkomst of de reisdienstovereenkomst is -behoudens kennelijke materiële vergissing- vast en alle verplichte diensten en toeslagen zijn inbegrepen, behalve deze die, ingevolge lokale reglementeringen, enkel ter plaatse door de reiziger contant betaald kunnen worden (bijvoorbeeld citytaksen).- Indien T-HL Belgium NV de reisdienst(en) moet inkopen in een land waar de munteenheid niet de euro (€) is (bv. Groot-Brittannië, waar de munteenheid de pond sterling (£) is), dan worden de prijzen voor deze reisdienst(en) gebaseerd op een vaste wissel/omrekenkoers. Enkel de prijzen van toepassing bij het afsluiten van de overeenkomst zijn geldig. Prijzen die telefonisch door onze reserveringsdienst worden doorgegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.

Na het sluiten van de pakketreisovereenkomst of de reisdienstovereenkomst kan de prijs overeenkomstig artikel 5 van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten enkel worden verhoogd wanneer dit rechtstreeks het gevolg is van veranderingen in:

1. de prijs van het 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 of de reisdienst van belang zijn.

T-HL Belgium NV voorziet in de mogelijkheid een prijsverhoging door te voeren na het afsluiten van de overeenkomst in de gevallen onder de punten 1 en 2 hierboven vermeld. Bijgevolg heeft de reiziger ook recht op een prijsvermindering bij een daling van de onder de punten 1 en 2 hierboven opgesomde elementen.

Wisselkoersschommelingen zullen geen aanleiding geven tot een herziening van de prijs na het afsluiten van de pakketreisovereenkomst of de reisdienstenovereenkomst.

In het geval van een prijsverhoging of een prijsvermindering zal de organisator de reiziger via een duurzame gegevensdrager (mail, papieren document of een pdf) hiervan in kennis stellen, met opgave van een motivering voor die prijsaanpassing en een berekening.

Bij de berekening van deze prijsaanpassing wordt steeds het principe gehanteerd dat prijsaanpassingen netto gebeuren. De prijsaanpassing voor de reiziger zal procentueel gelijk zijn aan de procentuele aanpassing waarmee T-HL Belgium NV wordt geconfronteerd. Aanpassingen van minder of gelijk aan 3% van de reisdienst, of van dat deel van de pakketreisovereenkomst waarop de aanpassing slaat, worden niet toegepast. Is de prijsaanpassing een aanpassing in absolute cijfers dan wordt ditzelfde bedrag verrekend in de totaalprijs aan de reiziger gefactureerd. Aanpassingen in min of meer van minder of gelijk aan 25 euro per persoon worden niet verrekend.

Dergelijke prijsaanpassingen kunnen alleen gebeuren tot twintig dagen voor het begin van de pakketreis.

Indien de doorgevoerde prijsverhoging 8% of meer bedraagt van de initiële totaalprijs, kan de reiziger de overeenkomst opzeggen zonder opzeggingsvergoeding.

Indien een prijsvermindering wordt toegepast behoudt de organisator het recht de administratieve kosten af te trekken van de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling. Deze administratieve kost wordt forfaitair bepaald op 50 euro per dossier.

1.2 De prijzen en de voordelen in de publicaties opgenomen zijn geldig op het ogenblik van druk. Deze prijzen en voordelen zijn steeds beperkt in de tijd en gelden slechts voor een beperkt aanbod. Eens dit aanbod uitgeput is kan de dienstverlener beslissen de prijzen en de daarbij horende voordelen niet meer toe te kennen. Daarenboven behouden de dienstverleners (hotels, vervoermaatschappijen, huurwagenbedrijven en organisatoren van evenementen) zich ook het recht voor om prijsaanpassingen door te voeren tijdens de looptijd van de publicaties en ook de toegekende voordelen uit te breiden of in te trekken. Bijgevolg zijn de prijzen en de voordelen in de publicaties een waarheidsgetrouwe momentopname. Zij kunnen evenwel fluctueren afhankelijk van de commerciële politiek van onze dienstverleners.

1.3 Overeenkomstig artikel 2 van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten en reisdienstovereenkomsten zijn enkel de prijzen die worden gecommuniceerd bij het sluiten van de pakketreisovereenkomst bindend. Deze prijzen worden steeds éénduidig vermeld op een duurzame gegevensdrager zoals een mail, een papieren document of een pdf. Voor alle communicatie die betrekking heeft op de pakketreisovereenkomst of reisdienstovereenkomst kiest de reiziger adres bij zijn doorverkoper, voor zover hij daar

een beroep op deed.

1.4 In de publicaties worden de prijzen uitgedrukt per persoon tenzij anders vermeld. Niet inbegrepen zijn verblijfstakingen en kosten voor reispas, visum, inentingen, persoonlijke uitgaven, fooien en uitstappen die niet uitdrukkelijk als inbegrepen aangeduid staan.

1.5 Voor dossiers met uitsluitend transport of één of meerdere extra('s) (bv. ticket(s) voor (een) evenement(en), excursie(s), entreeticket(s),...) zal een forfaitaire administratiekost, bovenop de normale prijs, van € 15 per extra (met een maximum van € 150 per dossier) in rekening worden gebracht.

## **Art. 2: Betalingsmodaliteiten**

Het voorschot bedoeld in artikel 6 van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten wordt bepaald op 30% van de totale reissom, met een minimum van 125 euro (dat minimum mag het bedrag van de totale reissom niet overschrijden).

Indien de reiziger gebruik maakt van het vroegboekvoordeel bedraagt het voorschot op het hotelgedeelte 75%. Bepaalde hotels vragen, bij toepassing van het vroegboekvoordeel, integrale betaling van het totale verblijf. In voorkomend geval wordt dit uitdrukkelijk bij de hotelbeschrijving vermeld.

Indien u boekt aan variabele dagprijzen kunt u doorgaans kiezen tussen twee soorten tarieven. Een laag tarief dat niet wijzigbaar, niet annuleerbaar en integraal vooruitbetaalbaar is (non-refundable tarieven). In voorkomend geval bedraagt het voorschot bij boeking 100%. Gaat het om een wijzigbaar en annuleerbaar tarief (refundable tarieven) dan gelden de gewone regels (30%).

Het vervoer, de reisverzekeringen, eventuele administratiekosten en alle extra's (excursies, culturele evenementen, activiteiten ter plaatse, ...) zijn steeds integraal betaalbaar bij boeking.

Het saldo van de prijs is betaalbaar 1 maand voor de vertrekdatum.

T-HL Belgium NV aanvaardt betalingen met VISA en MASTERCARD. Indien u kiest om te betalen met een kredietkaart, wordt het bedrag onmiddellijk na uw bevestiging van betaling van uw kaart gedebiteerd.

## **Art. 3: Reisdocumenten**

De meeste elektronisch verstuurd reisdocumenten m.b.t. het vervoer zijn geldig en moeten niet meer worden omgeruild. 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. In dit geval gebeurt dit op risico van de reiziger en zijn de kosten te zijnen laste.

## **Art. 4: Uitvoering van de pakketreisovereenkomst**

### **4.1 Begin en einde van de uitvoering van de overeenkomst**

De vertrek- en de terugkeerdag dienen als reisdagen te worden beschouwd. Het is mogelijk dat u op die dagen niet van alle prestaties kunt genieten (bijvoorbeeld: het ontbijt kan niet worden genomen op de terugkeerdag omwille van een vroege terugvlucht). In voorkomend geval wordt geen compensatie voorzien.

Indien u ook het vervoer bij ons boekt, dan neemt de uitvoering van de overeenkomst een aanvang op de luchthaven van vertrek, de opstapplaats van de trein of de aanmeerplaats van de bootreis.

De uitvoering van de overeenkomst neemt een einde op de luchthaven na de terugvlucht, de afstapplaats van de trein bij de terugreis of de afmeerplaats van de bootreis.

### **4.2 Tijdens de uitvoering van de overeenkomst**

Het kan voorkomen dat er in de omgeving van uw hotel bouwactiviteiten plaatsvinden. Meestal gaat het dan om de aanleg van nieuwe infrastructuur (wegen, gebouwen,...). Het spreekt voor zich dat wij u zullen informeren over die werken waarvan wij op de hoogte zijn.

T-HL Belgium NV kan niet aansprakelijk gesteld worden voor daden van derden waarmee zij geen contract heeft. In dit geval kan de reiziger zich niet beroepen op niet-conformiteit.

In het laagseizoen, tijdens feestdagen en brugweekends kan het voorkomen dat een aantal faciliteiten, winkels en uitgaansgelegenheden gesloten zijn en dat er minder activiteiten kunnen worden uitgeoefend.

De reiziger wordt verondersteld kennis te hebben genomen van de belangrijke informatie opgenomen in de rubriek "Goed om te weten". De volledige tekst vindt u op onze website ([www.holidayline.be/nl/goed-om-te-weten.html](http://www.holidayline.be/nl/goed-om-te-weten.html))

## **Art. 5: Wijziging van de pakketreisovereenkomst**

### 5.1 Wijzigingen door de reiziger

#### 5.1.1 Voor de reis

Vraagt de reiziger om een wijziging dan belopen de administratiekosten forfaitair 15 euro per persoon. Dit bedrag wordt vermeerderd met de reële kosten aangerekend door de verschillende betrokken dienstverleners. Voor belangrijke wijzigingen met inbegrip van, maar niet beperkt tot de reisbestemming, het vervoer, de hotelkeuze en de datum van vertrek en/of terugkeer, zullen de gewone annuleringsvoorwaarden worden toegepast. Voor wijzigingen van reserveringen voor musicals, shows enz... belopen de wijzigingskosten doorgaans 100% van de ticketprijs.

#### 5.1.2 Tijdens de reis

Indien gereserveerde diensten ter plaatse niet worden opgenomen kan geen terugbetaling worden voorzien. Alle extra kosten (vervoer, hotel, administratie...) zijn ten laste van de reiziger.

### 5.2 Wijzigingen door de organisator

T-HL Belgium NV kan de bepalingen van de pakketreisovereenkomst of de reisdienstovereenkomst voor het begin van de afreis niet eenzijdig veranderen met uitzondering van de bepalingen in art. 1 van de Bijzondere Reisvoorwaarden. Evenwel behoudt T-HL Belgium NV zich het recht voor om onbeduidende veranderingen aan te brengen. Hiervan zal de reiziger in kennis worden gesteld via een duurzame gegevensdrager (mail, papieren document of pdf). Het wegvallen of aanpassingen in het programma van een welbepaalde culturele prestatie ter plaatse (concert, sportevenement, musical, tentoonstelling....) en waarvoor de organisator op verzoek van de reiziger afzonderlijke vouchers verstrekt heeft, wordt beschouwd als een onbeduidende verandering, tenzij de reiziger of de doorverkoper uitdrukkelijk heeft aangegeven dat deze prestatie een essentieel onderdeel is van de geboekte reis. Indien dit laatste het geval is zal de organisator dit uitdrukkelijk vermelden op de bevestiging van de overeenkomst. Het behoort tot de verantwoordelijkheid van de reiziger en/of de doorverkoper om dit controleren. Wij adviseren dergelijke events niet in te plannen op de dag van aankomst en/of de dag van vertrek.

Weersomstandigheden, technische redenen of veiligheidsoverwegingen kunnen de organisator of de vervoermaatschappij ertoe verplichten de voorziene reisroute te wijzigen. Deze wijzigingen kunnen niet ingeroepen worden als wijzigingen aan een essentieel bestanddeel van het reiscontract en geven bijgevolg geen recht op compensatie. Een tussenstop om technische of andere redenen doet geen afbreuk aan het begrip "rechtstreekse vlucht".

## **Art. 6. Opzegging van de overeenkomst**

### 6.1 Opzegging door de organisator voor de aanvang van de reis

De organisator kan conform art. 10.1 van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten de overeenkomst opzeggen indien het in de overeenkomst vermelde aantal personen niet wordt bereikt. Hierbij worden de in art. 10.1 van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten bepaalde termijnen en procedures gerespecteerd. T-HL Belgium NV kan de overeenkomst ook opzeggen indien zij de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden zoals oorlogsgeweld, natuurrampen en epidemieën (niet-limitatieve voorbeelden). In deze gevallen zal T-HL Belgium NV overgaan tot terugbetaling van alle reeds ontvangen bedragen, zonder dat zij evenwel enige bijkomende schadevergoeding zal verschuldigd zijn.

### 6.2 Opzegging door de reiziger

De reiziger kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen voor het begin van de pakketreis. Deze opzegging moet steeds gebeuren met een gedateerde duurzame gegevensdrager zoals mail, papieren document of pdf. De schriftelijke opzeg wordt verwerkt van maandag t/m vrijdag van 9 tot 19 uur en op zaterdag van 9 tot 17 uur. Opzeggingen op zon- en feestdagen kunnen pas worden verwerkt op de eerstvolgende werkdag.

T-HL Belgium NV maakt gebruik van volgende gestandaardiseerde opzegvergoedingen:

#### **Reisverzekering**

De premie van de reisverzekering (bv. annuleringsverzekering) wordt niet terugbetaald.

#### **Hotel/appartement/villa/huurwagen**

##### 1 Ons vast aanbod

- Tot 31 dagen voor vertrek: 15% van de totale reissom met een min. van € 50/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/appartementen/villa's kunnen de annuleringsvoorwaarden afwijken en strenger zijn. In voorkomend geval wordt dit bij de beschrijving vermeld.

2 Ons flexibel aanbod (variabele dagprijs)

100% ongeacht het tijdstip van annulering, tenzij anders vermeld

Indien de annulering van het hotel/appartement/villa (vast of flexibel) tot gevolg heeft dat het dossier herleid wordt tot 'ticket-only' (transport en/of extra('s)), dan geldt de forfaitaire administratiekost zoals vermeld in art. 1.5 van de Bijzondere Reisvoorwaarden.

#### **Rondreizen/arrangementen/pakketten/excursies en alle overige extra's/promo's**

100% ongeacht het tijdstip van annulering

#### **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.

#### **Vliegtuig**

- Wanneer het vliegtuigticket is uitgeschreven: 100%

- Wanneer het vliegtuigticket niet is uitgeschreven: € 10/ticket

- In geval van 'no-show' (niet-aanmelding voor de heenvlucht) wordt de terugvlucht automatisch geannuleerd door de luchtvaartmaatschappij en is geen terugbetaling mogelijk

#### **Overige vervoermiddelen**

- 100 % annulerings- en wijzigingskosten

#### **Reserveringen voor zit-, lig- en bedplaatsen**

- 100% ongeacht het tijdstip van annulering

### **Art. 7. Non-conformiteit tijdens de reis**

7.1 Overeenkomstig artikel 12.1 van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten moet de reiziger de organisator zonder vertraging en op een bewijskrachtige manier in kennis stellen van een eventuele non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft vastgesteld.

7.2 De reiziger zal de non-conformiteit kenbaar maken aan de dienstverlener of de vertegenwoordiger van de organisator (lokale agent). Naam en adres worden steeds duidelijk vermeld op de reisdocumenten. Indien de organisator geen lokale vertegenwoordiger heeft neemt de reiziger contact op met de doorverkoper van de pakketreis, voor zover hij daar een beroep op heeft gedaan. De non-conformiteit kan rechtstreeks gemeld worden aan de organisator via [quality@holidayline.be](mailto:quality@holidayline.be). Tijdens de kantooruren van de organisator (van maandag t/m vrijdag van 9 tot 19 uur Belgische tijd en op zaterdag van 9 tot 17 uur) kan de non-conformiteit ook gemeld worden op het nummer 050/33.09.90. Buiten de kantooruren kan de non-conformiteit gemeld worden via het noodnummer op de reisdocumenten vermeld.

7.3 De tegenwaarde van de niet-verkregen diensten kan alleen terugbetaald worden mits het indienen van een geschreven attest uitgaande van de betrokken dienstverlener en waarin duidelijk wordt vermeld welke diensten de reiziger niet ontvangen heeft. Indien de reiziger originele tickets heeft ontvangen voor een niet-genoten onderdeel van de pakketreis kan terugbetaling enkel gebeuren mits voorlegging van deze originele tickets.

7.4 Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie opgelost kunnen worden, is alleen de rechtbank van Brugge bevoegd.

### **Art. 8. Andere belangrijke informatie**

#### **8.1 Formaliteiten**

De reiziger bevestigt kennis te hebben genomen van de informatie betreffende de formaliteiten die hem in de brochure of door de doorverkoper worden medegedeeld.

Kinderen dienen over de nodige documenten te beschikken. Kinderen die niet door hun ouders vergezeld worden, dienen documenten voor te leggen, waarop de ouders hen toestemming verlenen om alleen te reizen en waarbij de datum van aankomst en van vertrek uit het betrokken land vermeld is, evenals het adres waar zij hun vakantie doorbrennen en hun adres in België.

Huisdieren kunnen op reis meegenomen worden mits rekening te houden met de specifieke richtlijnen die door de organisator worden verstrekt. Zij moeten in elk geval in regel zijn met de vaccinatievoorschriften. De organisator

aanvaardt geen verantwoordelijkheid bij eventuele schade, noch voor moeilijkheden die voortspruiten uit het meenemen van huisdieren.

### 8.2 Bagage

Bij verlies of beschadiging van bagage moet de reiziger bij de afdeling verloren bagage van de luchthaven een 'property irregularity report' invullen. Zonder dit document is het onmogelijk een vergoeding te bekommen. Bij transport per autocar dient een attest aan de begeleidende medewerker te worden gevraagd.

### 8.3. Dienstregeling

Alle doorgegeven dienstregelingen (vlucht- en treinen) zijn indicatief. De reiziger dient in alle omstandigheden er rekening mee te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis kunnen gewijzigd worden. Dergelijke wijzigingen worden beschouwd als een onbeduidende verandering in de zin van art. 5.2 van de Bijzondere Reisvoorwaarden.

## Art. 9. Privacy

De organisator respecteert de privacy van haar klanten. T-HL Belgium NV verwijst dan ook uitdrukkelijk naar het door haar onderschreven privacybeleid, waarvan de reiziger de integrale tekst kan raadplegen op de website [www.holidayline.be](http://www.holidayline.be). Om de rechten van de reiziger ten aanzien van de luchtvaartmaatschappij conform de Passagiersverordening 261/2004 adequaat te kunnen uitwinnen, werkt T-HL Belgium NV samen met Happy Flights bvba ([www.happyflights.eu](http://www.happyflights.eu)).

De reiziger verklaart zich akkoord dat zijn gegevens (beperkt tot de relevante persoons- en vluchtgegevens) worden bezorgd aan Happy Flights bvba met het uitsluitend doel zijn passagiersrechten in het kader van de Passagiersverordening te vrijwaren. Dit geschiedt in lijn met de geldende wettelijke, reglementaire en supranationale bepalingen ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van natuurlijke personen - in het bijzonder de Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, en de uitvoeringsbesluiten van deze wet, alsook Verordening EU 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrij verkeer van die gegevens.

## Art. 10. Aansprakelijkheid

Alle informatie op de website en in de publicaties werd te goeder trouw opgemaakt.

Indien er zich wijzigingen voordoen in de exploitatie, de faciliteiten en de diensten van de aangeboden producten zullen deze onmiddellijk na kennisname door de organisator, worden meegedeeld.

## Art. 11. Financieel onvermogen

T-HL Belgium is verzekerd tegen financieel onvermogen bij het Garantiefonds Reizen o.v.v., Metrologielaan 8, 1130 Brussel, [www.gfg.be](http://www.gfg.be)

## Art. 12. Afsluitende bepalingen

12.1 Bij een eventuele tegenstrijdigheid tussen de bepalingen opgenomen in deze Bijzondere Reisvoorwaarden enerzijds, en de bepalingen van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen, of de wettelijke bepalingen zoals opgenomen in de wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017 anderzijds, primeren de wet en de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen.

12.2 Indien een van de bepalingen opgenomen in de Bijzondere Reisvoorwaarden zou blijken tegenstrijdig te zijn met de bepalingen van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen, of de de wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017, doet dit geen afbreuk aan de blijvende rechtsgeldigheid van de andere bepalingen van de Bijzondere Reisvoorwaarden.

12.3 T-HL Belgium NV behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen aan de Bijzondere Reisvoorwaarden. De Bijzondere Reisvoorwaarden die van toepassing zijn op het ogenblik van het afsluiten van de pakketreisovereenkomst of de reisdienstovereenkomst zijn deze die u op het moment van de boeking op de website van de reisorganisator kunt consulteren en downloaden in een gedateerd pdf-formaat ([www.holidayline.be/nl/reisvoorwaarden.html](http://www.holidayline.be/nl/reisvoorwaarden.html))