

ALGEMENE EN BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN

Artikel 1: TOEPASSINGSGBIED

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten die vanaf 1 juli 2018 worden geboekt bij Master Tours en worden geregeld door de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017.

Artikel 2: INFORMATIE VAN DE ORGANISATOR EN DOORVERKOPER VOOR DE SLUITING VAN DE PAKKETREISOVEREENKOMST

- 2.1 De organisator en ook de doorverkoper verstrekken aan de reiziger, voordat deze is gebonden door een pakketreisovereenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsook, voor zover deze van toepassing is op de pakketreis:
- (1) de voornaamste kenmerken van de reisdiensten:
 - a. de reisbestemming(en), de route en de verblijfsperiodes, met de data en het aantal nachten;
 - b. de vervoermiddelen, hun kenmerken en categorieën, de plaatsen en data en tijdstippen van vertrek en terugkeer, de duur en plaats van tussenstops en de aansluitingen; indien het exacte tijdstip nog niet vaststaat, wordt dit bij benadering meegedeeld
 - c. de ligging, de voornaamste kenmerken en de categorie van de accommodatie volgens de regels van het land bestemming;
 - d. de verstrekte maaltijden;
 - e. de bezoeken, de excursies of de andere diensten die zijn begrepen in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs;
 - f. ingeval het niet duidelijk is, uitsluitel of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep;
 - g. de taal waarin andere toeristische diensten desgevallend worden verricht;
 - h. of de reis in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit;
 - (2) de totaalprijs van de pakketreis, en voor zover toepasselijk, opgave van de soort bijkomende kosten die voor rekening van de reiziger kunnen zijn;
 - (3) de betalingsmodaliteiten;
 - (4) het minimaal aantal personen dat nodig is voor de uitvoering van de pakketreis en de uiterste datum voor de eventuele opzegging van de overeenkomst wanneer dit aantal niet wordt behaald;
 - (5) algemene informatie over de vereisten in het land van bestemming inzake paspoort- en visumverplichtingen, met inbegrip van de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum en informatie over formaliteiten op gezondheidsgebied;
 - (6) de vermelding dat de reiziger de overeenkomst kan opzeggen tegen betaling van een opzegvergoeding;
 - (7) inlichtingen over de annulerings- en/of bijstandsverzekeringen.
- 2.2 De professioneel draagt er zorg voor dat het juiste standaardinformatieformulier wordt verstrekt aan de reiziger.
- 2.3 De precontractuele informatie die aan de reiziger wordt verstrekt, vormt een integraal onderdeel van de pakketreisovereenkomst. Zij kan niet worden gewijzigd, tenzij wederzijds akkoord van de partijen.

Artikel 3: INFORMATIE DOOR DE REIZIGER

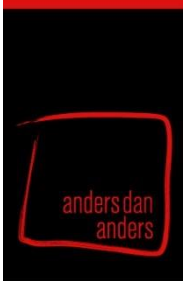
- 3.1 De persoon die de pakketreisovereenkomst afsluit, moet aan de organisator en de doorverkoper alle nuttige inlichtingen verstrekken omtrent hemzelf en zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst.
- 3.2 Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de organisator en/of doorverkoper, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 4: DE PAKKETREISOVEREENKOMST

- 4.1 Bij het sluiten van de pakketreisovereenkomst of binnen redelijke termijn verstrekt de organisator of indien er een doorverkoper bij betrokken is deze laatste de reiziger een bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf.
Ingeval de pakketreisovereenkomst in de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de partijen wordt gesloten, heeft de reiziger het recht een papieren kopie te vragen.
- 4.2 De pakketreisovereenkomst of bevestiging ervan bevat de volledige inhoud van de overeenkomst, met inbegrip van alle informatie zoals vermeld in artikel 2 en de volgende informatie:
- (1) de bijzondere wensen van de reiziger waarop de organisator is ingegaan;
 - (2) dat de organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de pakketreis, en een bijstandsverplichting heeft;
 - (3) de naam en de contactgegevens van de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie;
 - (4) de naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres van de lokale vertegenwoordiger van de organisator of van een andere dienst voor het geval de reiziger in moeilijkheden verkeert of zijn klacht wenst te doen over de mogelijke non-conformiteit;
 - (5) de verplichting van de reiziger om de non-conformiteit tijdens de reis te melden;
 - (6) informatie op basis waarvan rechtstreeks contact kan worden opgenomen met een niet vergezeld minderjarige of met de persoon die op zijn verblijfplaats voor hem verantwoordelijk is;
 - (7) informatie over de interne klachtenbehandeling;
 - (8) informatie over de Geschillencommissie Reizen en het platform van de E.U. voor online geschillenbeslechting;
 - (9) informatie over het recht van de reiziger om zijn overeenkomst over te dragen.
- 4.3 Tijdig voor het begin van de pakketreis verstrekt de organisator de reiziger:
- (1) de nodige ontvangstbewijzen
 - (2) de vouchers en vervoerbewijzen
 - (3) informatie over de geplande vertrektijden en, indien van toepassing, over de uiterste tijd om in te checken, de geplande tijden van tussenstops, aansluitingen en aankomst.

Artikel 5: DE PRIJS

- 5.1 Na het sluiten van de pakketreisovereenkomst kunnen de prijzen alleen worden verhoogd indien de overeenkomst daar uitdrukkelijk in voorziet.
In dat geval wordt in de pakketreisovereenkomst aangegeven hoe de prijsherziening wordt berekend.



ALGEMENE EN BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN

Prijsverhogingen zijn alleen toegestaan als rechtstreeks gevolg van veranderingen in:

- (1) de prijs van passagiersvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen, of
- (2) de hoogte van belastingen of vergoedingen over de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de pakketreis betrokken derden, met inbegrip van toeristenbelastingen en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden, of
- (3) de wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn.

Indien een prijsverhoging wordt voorzien heeft de reiziger recht op een prijsvermindering bij een daling van de hierboven opgesomde kosten.

- 5.2 Indien de verhoging 8% van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger de overeenkomst opzeggen zonder opzeggingsvergoeding.
- 5.3 Een prijsverhoging is alleen mogelijk indien de organisator de reiziger uiterlijk twintig dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf, hiervan in kennis stelt, met opgave van een motivering voor die prijsverhoging en een berekening.
- 5.4 In geval van een prijsvermindering heeft de organisator het recht de administratieve kosten af te trekken van de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling. Indien de reiziger hierom verzoekt staaft de organisator die kosten.

Artikel 6: BETALING VAN DE REISSOM

- 6.1 Behalve anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij het afsluiten van de pakketreisovereenkomst als voorschot een gedeelte van de totale reissom zoals in de bijzondere voorwaarden bepaald.
- 6.2 Behalve indien in de pakketreisovereenkomst anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk 1 maand voor de vertrekdatum.
- 6.3 Indien de reiziger, nadat hij vooraf in gebreke werd gesteld, nalaat het voorschot of de reissom te betalen die van hem wordt geëist, zal de organisator en/of doorverkoper het recht hebben de overeenkomst met de reiziger van rechtswege te beëindigen, met de kosten ten laste van de reiziger.

Artikel 7: OVERDRAAGBAARHEID VAN DE PAKKETREISOVEREENKOMST

- 7.1 De reiziger kan de pakketreisovereenkomst overdragen aan een persoon die voldoet aan alle voorwaarden die voor die overeenkomst gelden op voorwaarde dat hij:
 - (1) de organisator en eventueel de doorverkoper zo snel mogelijk en uiterlijk 7 dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf, op de hoogte stelt, en
 - (2) de eventuele bijkomende kosten draagt die voortvloeien uit de overdracht.
- 7.2 Degene die de pakketreis overdraagt en degene die de overeenkomst overneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen die voortvloeien uit de overdracht. De organisator stelt degene die de overeenkomst overdraagt in kennis van de kosten van de overdracht.

Artikel 8: ANDERE WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER

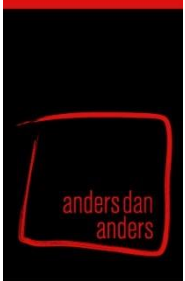
Vraagt de reiziger om een andere wijziging, dan mag de organisator en/of de doorverkoper die daarop kan ingaan alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

Artikel 9: WIJZIGING DOOR DE ORGANISATOR VOOR DE AFREIS

- 9.1 De organisator kan de bepalingen van de pakketreisovereenkomst, met uitzondering van prijswijzigingen voor het begin van de pakketreis niet eenzijdig veranderen, tenzij:
 - (1) de organisator zich dit recht in de overeenkomst heeft voorbehouden, en
 - (2) het om een onbeduidende verandering gaat, en
 - (3) de organisator de reiziger daarvan via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf in kennis stelt.
- 9.2 Indien, voor het begin van de reis, de organisator zich genoodzaakt ziet een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten ingrijpend te wijzigen of niet aan de bevestigde bijzondere wensen van de reiziger tegemoet kan komen, of voorstelt de prijs van de pakketreis met meer dan 8% te verhogen, dient de organisator de reiziger hiervan in te lichten en hem op de hoogte te brengen:
 - (1) van de voorgestelde wijzigingen en het effect ervan op de prijs van de pakketreis;
 - (2) van de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen zonder kosten, tenzij hij de voorgestelde wijzigingen aanvaardt;
 - (3) van de termijn waarbinnen hij de organisator in kennis moet stellen van zijn besluit;
 - (4) van het feit dat indien hij de voorgestelde wijziging binnen de opgegeven termijn niet uitdrukkelijk aanvaardt, de overeenkomst automatisch beëindigd wordt, en
 - (5) in voorkomend geval, van de voorgestelde vervangende pakketreis en de prijs ervan.
- 9.3 Wanneer de wijzigingen van de pakketreisovereenkomst of de vervangende pakketreis tot gevolg hebben dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis verminderen, heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering.
- 9.4 Indien de pakketreisovereenkomst op grond van artikel 9.2 wordt opgezegd en de reiziger geen vervangende pakketreis aanvaardt, betaalt de organisator alle betaalde bedragen uiterlijk veertien dagen nadat de overeenkomst is opgezegd, aan de reiziger terug.

Artikel 10: OPZEGGING DOOR DE ORGANISATOR VOOR AFREIS

- 10.1 De organisator kan de pakketreisovereenkomst opzeggen:
 - (1) indien het aantal personen dat zich voor de pakketreis heeft ingeschreven, kleiner is dan het in de overeenkomst vermelde minimumaantal en de reiziger door de organisator van de opzegging van de overeenkomst in kennis wordt gesteld binnen de in de overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk:
 - a. twintig dagen voor het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen;
 - b. zeven dagen voor het begin van de pakketreis bij reizen van twee tot zes dagen;
 - c. 48 uur voor het begin van de pakketreis bij reizen die minder dan twee dagen duren, of
 - (2) indien hij de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en hij de reiziger er voor het begin van de pakketreis van in kennis stelt dat de overeenkomst wordt opgezegd.



ALGEMENE EN BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN

10.2 In deze gevallen betaalt de organisator aan de reiziger alle bedragen die hij voor de pakketreis heeft ontvangen, terug zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn.

Artikel 11: OPZEGGING DOOR DE REIZIGER

- 11.1 De reiziger kan te allen tijde de pakketreisovereenkomst opzeggen voor het begin van de pakketreis. Bij opzegging kan de reiziger worden verplicht tot betaling van een opzegvergoeding aan de organisator.
In de pakketreisovereenkomst kunnen gestandaardiseerde opzegvergoedingen worden bepaald op basis van het tijdstip van de opzegging voor het begin van de pakketreis en de verwachte kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.
Indien er geen gestandaardiseerde opzegvergoedingen zijn vastgesteld, stemt het bedrag van de opzegvergoeding overeen met de prijs van de pakketreis verminderd met de kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.
- 11.2 De reiziger heeft echter, indien zich op de plaats van bestemming onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of die aanzienlijke gevolgen hebben voor het passagiersvervoer van de reizigers naar de plaats van bestemming, het recht de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding op te zeggen.
In geval van opzegging van de pakketreisovereenkomst op grond van dit artikel heeft de reiziger recht op een volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen, maar kan hij geen aanspraak maken op een bijkomende schadevergoeding.
- 11.3 De organisator betaalt uiterlijk binnen veertien dagen alle bedragen terug die door of namens de reiziger zijn betaald, verminderd met de opzegvergoeding.

Artikel 12: NON-CONFORMITEIT TIJDENS DE REIS

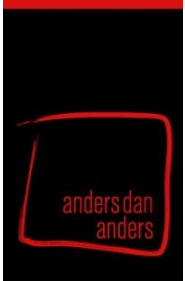
- 12.1 De reiziger stelt de organisator zonder vertraging in kennis van een eventuele non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft vastgesteld.
- 12.2 Indien een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd, verhelpt de organisator aan die non-conformiteit, tenzij dat:
- (1) onmogelijk is, of
 - (2) onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de desbetreffende reisdiensten.
 - (3) Indien de organisator de non-conformiteit niet verhelpt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering of een schadevergoeding overeenkomstig artikel 15.
- 12.3 Indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, heeft de reiziger de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken.
Het is niet nodig dat de reiziger een termijn bepaalt indien de organisator weigert de non-conformiteit te verhelpen, of indien een onmiddellijke oplossing is vereist.
- 12.4 Indien een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet kan worden verricht, biedt de organisator, zonder bijkomende kosten voor de reiziger, andere arrangementen aan van, indien mogelijk, gelijkwaardige of hogere kwaliteit.
Indien de andere voorgestelde arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit, kent de organisator aan de reiziger een passende prijsvermindering toe. De reiziger kan de andere voorgestelde arrangementen slechts afwijzen indien zij niet vergelijkbaar zijn met hetgeen in de pakketreisovereenkomst is afgesproken, of indien de toegekende prijsvermindering ontoereikend is.
- 12.5 Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator deze niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en, in voorkomend geval, om een prijsvermindering en/of een schadevergoeding verzoeken.
Indien de pakketreis passagiersvervoer omvat voorziet de organisator ook in repatriëring van de reiziger.
Indien er geen andere arrangementen kunnen worden voorgesteld of de reiziger de andere voorgestelde arrangementen verwerpt, heeft de reiziger, in voorkomend geval, ook zonder opzegging van de pakketreisovereenkomst, recht op prijsvermindering en/of schadevergoeding.
- 12.6 Indien er, als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, niet kan worden gezorgd voor de terugkeer van de reiziger zoals afgesproken in de pakketreisovereenkomst, draagt de organisator de kosten van de nodige accommodatie, voor ten hoogste drie overnachtingen per reiziger.
- 12.7 De beperking van de kosten zoals bedoeld in 12.6 is niet van toepassing op personen met beperkte mobiliteit, op personen die hen begeleiden, op zwangere vrouwen, op alleenreizende minderjarigen en op personen die specifieke medische bijstand behoeven, mits de organisator ten minste 48 uur voor het begin van de pakketreis in kennis is gesteld van hun bijzondere behoeften.
- 12.8 De organisator mag zich niet beroepen op onvermijdbare en buitengewone omstandigheden om aansprakelijkheid te beperken indien de betrokken vervoerder zich daarop krachtens het toepasselijke recht van de Unie niet kan beroepen.
- 12.9 De reiziger kan berichten, verzoeken of klachten in verband met de uitvoering van de pakketreis rechtstreeks richten tot de doorverkoper bij wie hij de pakketreis heeft gekocht. De doorverkoper geeft deze berichten, verzoeken of klachten zonder vertraging aan de organisator door.

Artikel 13: AANSPRAKELIJKHEID VAN DE REIZIGER

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de organisator en/of doorverkoper, hun aangestelde en/of vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, of wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen.

Artikel 14: AANSPRAKELIJKHEID VAN DE ORGANISATOR EN DE PROFESSIONEEL

- 14.1 De organisator is aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.
- 14.2 Ingeval de organisator buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd gelden voor de doorverkoper die in een lidstaat is gevestigd de verplichtingen voor organisatoren, tenzij de doorverkoper bewijst dat de organisator aan de door de wet van 21 november 2017 voorgeschreven voorwaarden voldoet.



ALGEMENE EN BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN

Artikel 15: PRUISVERMINDERING EN SCHADEVERGOEDING

- 15.1 De reiziger heeft recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is.
- 15.2 De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder vertraging uitbetaald.
- 15.3 De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding, indien de organisator aantoont dat de non-conformiteit te wijten is aan:
 - (1) de reiziger;
 - (2) een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en
 - (3) de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen, of onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

Artikel 16: VERPLICHTING TOT BIJSTAND

- 16.1 De organisator biedt zonder vertraging passende bijstand aan de reiziger die in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door:
 - (1) nuttige informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;
 - (2) de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van andere reisarrangementen.
- 16.2 Indien de moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de reiziger, kan de organisator voor deze bijstand een vergoeding vragen. Die vergoeding bedraagt in geen geval meer dan de werkelijke kosten gedragen door de organisator.

Artikel 17: KLACHTENREGELING

- 17.1 Indien de reiziger een klacht heeft vóór de afreis moet hij deze zo snel mogelijk op een bewijskrachtige manier melden bij de organisator of de doorverkoper.
- 17.2 Klachten tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden aan de organisator of doorverkoper, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.
- 17.3 Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij na het einde van de reisovereenkomst zonder vertraging bij de organisator of de doorverkoper een klacht indienen op een bewijskrachtige manier.

Artikel 18: VERZOENINGSPROCEDURE

- 18.1 Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.
- 18.2 Mislukt deze poging tot minnelijke regeling, dan kan elk van de betrokken partijen aan de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen.
- 18.3 Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen.
- 18.4 Overeenkomstig de in het reglement beschreven procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.
- 18.5 Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

Artikel 19: ARBITRAGE OF RECHTBANK

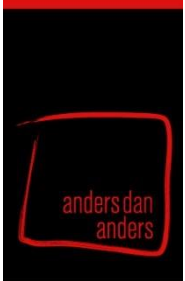
- 19.1 Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende partij desgewenst een arbitrageprocedure instellen voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure aanhangig maken voor de rechtbank.
- 19.2 De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden, noch als eisende noch als verwerende partij.
- 19.3 De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 1.250 euro bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of e-mail met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1.251 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen.
- 19.4 Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kan geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorzien) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil).
- 19.5 Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.
- 19.6 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 12u) ; fax: 02 277 91 00

City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel

e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be



ALGEMENE EN BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN

Artikel 1: TOEPASSINGSGEBIED

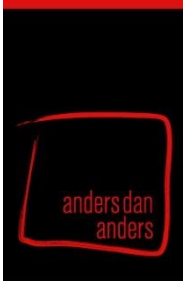
- 1.1 Deze Bijzondere Reisvoorwaarden zijn ter aanvulling van de Algemene Reisvoorwaarden en van toepassing op pakketreisovereenkomsten die gepubliceerd worden na 10 november 2023 in de brochure (2024-2025) en/of de website van **anders dan anders** voor vertrekdata vanaf 1 april 2024.
- 1.2 Een boeking kan enkel gebeuren door een handelingsbekwame, meerderjarige persoon. Door de aard van de rondreizen kunnen wij geen boekingen aanvaarden van minderjarige personen. Het is niet mogelijk om deel te nemen aan de rondreizen als niet-begeleide minderjarige(n). De boeking zal pas rechtsgeldig tot stand gekomen zijn indien aan al deze voorwaarden is voldaan. Elke bevestiging van boeking door Master Tours NV gebeurt onder opschortende voorwaarde van het ontvangen van de toestemming vanwege de aanbieder van de accommodatie/vluchten.

Artikel 2: DE GEPUBLICEEERDE PRIJS

- 2.1 De gepubliceerde prijs van een pakket – behoudens kennelijke materiële vergissing – bevat alle vermelde diensten zoals beschreven in het reisprogramma en gepubliceerd in de brochure en/of op de website, behalve deze die, ingevolge lokale reglementeringen, enkel ter plaatse door de reiziger in contanten kunnen betaald worden.
- 2.2 De prijs en toeslagen zijn aangeduid per persoon. De mogelijkheden tot prijsaanpassing zijn bepaald in Artikel 5 van de Algemene Reisvoorwaarden en in Artikel 3 van deze Bijzondere Reisvoorwaarden.
- 2.3 De prijs bevat:
 - (1) de intercontinentale lijnvlucht in economy klasse (groepsklasse – tenzij anders vermeld) heen en terug van de reizigers en hun bagage (20kg – tenzij anders vermeld) en de bagagehandeling;
 - (2) alle binnenlandse en internationale brandstof- en luchthaventaksen zoals gekend op 28.09.2023, tenzij anders vermeld;
 - (3) het vervoer te plaatse per vliegtuig, trein, boot of privébus zoals voorzien in het programma;
 - (4) het verblijf in een studio, appartement, tent of hotelkamer met de maaltijden voorzien in het programma;
 - (5) alle inkomgelden, diensten, taksen, tenzij anders vermeld;
 - (6) de diensten van de reisbegeleider of de vertegenwoordiger ter plaatse;
 - (7) alle fooien voor chauffeurs, lokale gidsen en hotelpersoneel tijdens de hele rondreis;
 - (8) de bijdrage voor de verzekering – financieel onvermogen, professionele aansprakelijkheid, en eventuele calamiteiten zoals voorzien door de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017;
 - (9) inbegrepen verzekeringen: reisbijstand & bagage;
 - (10) lokale BTW volgens de correcte aanslagvoeten
 - (11) pakket 'vaste prijs'-garantie (dit ter waarde van 50€)
 - (12) duurzaamheidsbijdrage (forfaitaire compensatie van 10€ per ton CO₂ uitstoot van de langeafstandsvlucht in economy klasse, voor business klasse is dit 20€ en voor first is de forfaitaire bijdrage 30€/ton CO₂ uitstoot)
 - (13) optioneel: visumkosten indien deze in België via de ambassade dienen geregeld te worden (vermindering afhankelijk van de bestemming)
- 2.4 Niet-inbegrepen zijn:
 - (1) kosten voor reispas, visum, inentingen en andere formaliteiten tenzij anders vermeld;
 - (2) alle persoonlijke uitgaven zoals dranken, fooien en souvenirs;
 - (3) de bijdrage voor eventuele portretrechten voor film & fotografie;
 - (4) het vervoer heen en terug tussen de woonplaats en de luchthaven;
 - (5) de uitstappen, hotelovernachtingen, maaltijden die niet vermeld zijn als inbegrepen;
 - (6) optionele verzekeringen: annulatie & reisonderbreking
- 2.5 Prijzen die telefonisch door ons worden gegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.
- 2.6 Voor dossiers die afwijken van het standaardprogramma wordt een toeslag aangerekend van 100€ per dossier, bovenop de prijs van de eventuele aanpassing indien een andere vergoeding voor een eventuele wijziging (zie art. 9) van toepassing is dan vervalt deze toeslag.
- 2.7 Dossier op aanvraag

Aan een boeking op aanvraag zijn in regel geen kosten verbonden. Er worden echter wel kosten aangerekend indien

 - (1) De aanvraag als niet realiseerbaar wordt beschouwd en de reiziger aandringt om toch de aanvraag te maken.
 - (2) De aanvraag wordt geannuleerd door de reiziger vooraleer antwoord ontvangen is van de bestemming en dit binnen de 7 dagen na de boeking;
 - (3) In beide gevallen bedragen de kosten €100 per dossier. Dit bedrag kan eventueel verhoogd worden indien er vliegtuigplaatsen geblokkeerd worden bij een boeking minder dan 4 weken voor afreis.
 - (4) Zodra de boeking bevestigd wordt, valt deze onder normale wijzigings- en annuleringsvoorwaarden.
 - (5) Deze voorwaarden gelden niet voor een boeking op aanvraag die een bevestigde boeking dient te vervangen. Hier gelden de normale voorwaarden.



ALGEMENE EN BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN

- 2.8 De reiziger kan bij het boeken van zijn reis altijd een voorkeur opgeven (bijvoorbeeld een kamer op de hoogste verdieping, enz.) ook al wordt deze voorziening al of niet, met of zonder toeslag, aangeboden. De organisator zal deze voorkeur overmaken aan de betrokken dienstverlener maar kan deze niet garanderen. Indien deze voorkeur voor de reiziger van dergelijk belang is dat het al dan niet boeken van de reis ervan afhangt, spreekt men van een essentie. Dit moet wel bij de boeking duidelijk gesteld worden. Master Tours bekijkt of het de boeking kan aanvaarden met die specifieke essentie maar behoudt zich het recht voor van de boeking te weigeren.
- 2.9 In de brochure/ op de website wordt soms een aanbieding gedaan met betrekking tot de reservering van enkel het hotelverblijf. In tegenstelling tot de vermelde pakketreis, zijn in de prijs van dit hotelverblijf enkel de overnachting, eventueel vermelde maaltijden en/of eventueel de transfers inbegrepen.

Artikel 3: SAMENSTELLING VAN DE PRIJS

3.1 Verblijf en andere diensten in het buitenland

De prijzen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland werden berekend volgens de tarieven en wisselkoersen zoals geldig op 28.09.2023. Bij wijziging van deze tarieven en/of wisselkoersen na deze datum worden de prijzen voor het verblijf en andere diensten in het buitenland niet herzien.

3.2 Heffingen en taksen

De heffingen en taksen die verschuldigd zijn voor de geleverde diensten in het buitenland werden eveneens berekend volgens de tarieven zoals geldig op 28.09.2023. Het kan voorkomen dat een land, na de afsluitingsdatum van de prijsberekening van deze brochure, een extra taks (bijvoorbeeld BTW op hotelovernachtingen) of heffing (vergoeding om het land binnen te komen) invoert. Verhogingen of verlagingen van de heffingen en/of taksen ná deze datum worden netto bij de reissom gevoegd respectievelijk netto ervan afgetrokken.

3.3 Vervoer per vliegtuig

De prijs voor het vervoer per vliegtuig naar de bestemming en de andere vluchten in het pakket zijn berekend volgens de tarieven zoals geldig op 28.09.2023, met inbegrip van de op dat ogenblik gekende luchthaventaksen en brandstoftoeslagen. Deze taksen en brandstoftoeslagen worden gecommuniceerd voor de bevestiging en apart vermeld op de bevestiging. De klant erkent hiermee geïnformeerd te zijn over het initiële bedrag. De door de luchtvaartmaatschappijen ná deze datum meegedeelde verhogingen van brandstoftoeslagen en/of luchthaventaksen worden netto bij de reissom gevoegd indien het pakket vaste prijs niet werd aangekocht. De reiziger kan eenvoudig de verhoging zelf berekenen door het verschil te maken tussen de originele taksen/brandstoftoeslagen op de bestelbon en deze op de saldfactuur. Op beide documenten zal de som van beide door Master Tours apart vermeld worden. De verhoging van deze luchtvaarttaksen en brandstoftoeslagen kan verschillende oorzaken hebben. De taksen die een luchthaven heft, kunnen verhogen en/of de prijs van de 'jet fuel' prijzen Europa & CIS kunnen verhogen. De referentie brandstofprijs 'jet fuel' Europa & CIS bedraagt op 29.09.2023 1032,95\$/t. Je kan dit terugvinden op de site van IATA (<https://www.iata.org/en/publications/economics/fuel-monitor>).

Beide componenten noteren in dollar dus ook een verlaging van de EUR/USD zal aanleiding geven tot een stijging van de taksen/toeslagen. De wisselkoers EUR/USD is de gemiddelde maandkoers (MMR) die gebruikt wordt door IATA en heeft op 28.09.2023 de waarde van EUR/USD 1,05837581. De procentuele stijging zal door de respectievelijke luchtvaartmaatschappij van de reis onmiddellijk doorgerekend worden en zal dus ook netto bij de reissom gevoegd worden. Het is belangrijk te noteren dat dezelfde werkwijze kan leiden tot een reductie mocht het stukje luchthaventaksen en/of brandstoftoeslagen dalen na de boeking.

3.4 'Vaste prijs'-garantie

Doordat wij ons bewust zijn van de onzekere situatie van de verhoging zoals beschreven hierboven in art. 3.2 en art. 3.3, worden deze ingedekt, hierdoor geniet u van een 'vaste prijs'-garantie. Hierdoor geniet u van de zekerheid dat er geen aanpassingen aan de taksen/heffingen/vervoerskosten/luchthaventaksen/brandstoftoeslagen meer zullen worden aangerekend ná uw boeking. Naargelang de bestemming wordt bepaald hoeveel de premie van de 'Vaste prijs'-garantie bedraagt en dit in functie van de internationale notering van de brandstofprijzen zoals beschreven in art. 3.3 en de wisselkoersen. Het is belangrijk te noteren dat er geen reductie kan worden toegekend mocht de brandstofprijs/heffingen/... ná uw boeking dalen. In het uitzonderlijke geval dat de 'Vaste Prijs'-garantie niet is aangekocht, dan zal u met de saldfactuur vernemen welke eventuele verhoging/daling van toepassing is op de door u gekozen vakantiebestemming conform art. 3.2 en art. 3.3

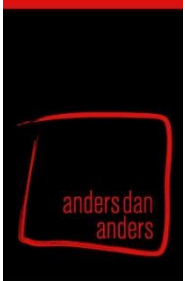
Artikel 4: BETALING VAN DE REISSOM

4.1 Voorschot

Het voorschot bedoeld in art. 6 van de Algemene Reisvoorwaarden is afhankelijk van het tijdstip en de aard van de boeking. Een (eventuele) prijsaanpassing van de reissom kan geen aanleiding geven tot herziening van het betaalde voorschot. In geval van boeking tot 42 dagen voor de afreis dag is dit voorschot 35% van de reissom bij ontvangst van de bevestiging. De saldo rekening is beschikbaar vanaf 42 dagen voor vertrek en moet uiterlijk vereffend worden op de vervaldag. In geval van een late boeking (minder dan 42 dagen voor de afreis dag) is de volledige reissom onmiddellijk verschuldigd. Voor reserveringen van enkel hotel of vlucht is de volledige reissom onmiddellijk verschuldigd.

4.2 Laattijdige of niet-betaling

- (1) Boeking 42 dagen of meer voor afreis



ALGEMENE EN BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN

Bij niet- of onvolledige betaling van een rekening op de vervaldag zijn de bepalingen uit boek XIX van het Wetboek Economisch Recht van toepassing, en zal Master Tours de klant een gratis herinnering sturen om het verschuldigde bedrag te voldoen binnen 14 kalenderdagen. Betaalt de klant niet binnen die termijn, dan wordt het openstaande bedrag verhoogd met een jaarlijkse intrest berekend tegen de referentie-interestvoet vermeerderd met acht procentpunten bedoeld in artikel 5, tweede lid, van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties berekend vanaf de kalenderdag die volgt op de dag waarop de gratis herinnering aan de klant werd verstuurd, alsook met een forfaitaire vergoeding van:

- a. 20 euro als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk aan 150 euro is;
- b. 30 euro vermeerderd met 10 % van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro als het verschuldigde saldo tussen 150,01 en 500 euro is;
- c. 65 euro vermeerderd met 5 % van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro met een maximum van 2000 euro als het verschuldigde saldo hoger dan 500 euro is. . .”

Indien een rekening niet volledig is betaald op de vervaldag heeft Master Tours het recht om de reis na ingebrekestelling te annuleren. In dat geval is de annuleringsvergoeding voorzien in artikel 6 verschuldigd door de reiziger, onder voorbehoud van het recht van Master Tours om bijkomende schadevergoeding en interesten te vorderen. De eventuele door de reiziger betaalde voorschotten zullen met de aangerekende vergoeding worden verrekend.

(2) Boeking minder dan 42 dagen voor afreis

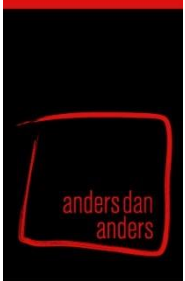
Bij gebreke aan onmiddellijke betaling van de volledige reissom heeft Master Tours het recht om de reis van rechtswege en zonder ingebrekestelling te annuleren. In dat geval is de annuleringsvergoeding voorzien in artikel 6 verschuldigd door de reiziger, onder voorbehoud van het recht van Master Tours om bijkomende schadevergoeding en interesten te vorderen (zoals voorgaande paragraaf beschreven). De eventuele door de reiziger betaalde voorschotten zullen met de aangerekende vergoeding worden verrekend.

4.3 Boeking via een doorverkoper

De klant die boekt via een doorverkoper en niet rechtstreeks bij de organisator kiest adres bij deze doorverkoper en benoemt deze laatste als zijn/haar lasthebber voor de overhandiging van alle documenten gerelateerd aan zijn/haar reis. De klant gaat bijgevolg akkoord dat de door hem/haar betaalde reissommen aan deze lasthebber/doorverkoper niet bevrijdend zijn tegenover de organisator. Indien de reiziger/klant dit wenst kan hij te allen tijde de reissommen direct op rekening van Master Tours overmaken.

Artikel 5: FORMALITEITEN

- 5.1 De reiziger dient te bevestigen kennis genomen te hebben van de informatie inzake de te vervullen formaliteiten die hem in de brochure of door de doorverkoper worden medegedeeld.
- 5.2 Huisdieren kunnen op niet op de groepsreis van anders dan anders meegenomen worden.
- 5.3 De reiziger dient zelf te zorgen voor de nodige documenten (geldig internationaal paspoort, pasfoto's, visa...) en is zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van de concrete inlichtingen die vereist zijn voor zijn rondreis, aan de officiële instanties en de reisorganisator. Voor alle rondreizen vermeld in de brochure en/of website is een internationaal paspoort (meestal biometrische versie), geldig tot zes maanden na terugkeer, verplicht. Per bezocht land zijn er minstens twee blanco pagina's vereist. Indien het vluchtschema via de Verenigde Staten van Amerika loopt, zelfs wanneer u in transit blijft, dient u tijdig een elektronische reistoestemming, ofwel ESTA, aan te vragen via het web (<https://esta.cbp.dhs.gov>) en in het bezit te zijn van een biometrisch internationaal paspoort. Ook indien het vluchtschema via Canada verloopt, dient u tijdig een elektronische reistoestemming of eTA aan te vragen via het web (<http://www.cic.gc.ca/english/visit/eta.asp>). Gezien de pandemie hebben meerdere landen een elektronisch aanmeldingssysteem ingevoerd. Meer details zal je vinden op de reisdocumenten of op de website. Wend je op tijd en zo vroeg mogelijk tot de bevoegde dienst van uw gemeente en heb minimaal drie pasfoto's bij voor een biometrisch internationaal paspoort. Het is mogelijk dat er andere
- 5.4 De persoon die de pakketreisovereenkomst afsluit, moet aan de organisator en de doorverkoper alle nuttige inlichtingen verstrekken omtrent hemzelf en zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. 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.
- 5.5 Ook voor kinderen is een eigen internationaal paspoort met geldigheidsduur tot zes maanden na terugkeer verplicht voor alle reizen vermeld in de brochure. Inschrijven in het paspoort van de ouders is niet langer voldoende. Wanneer ouders met hun kinderen naar Tanzania reizen, moeten ze bij de gemeente het document 'samenstelling van het gezin' opvragen en bijvoegen bij de visa aanvraag, samen met een 'parental declaration'. Kinderen die niet door hun ouders vergezeld worden, dienen documenten voor te leggen, waarop de ouders hun 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 doorbrengen en hun adres in België.
- 5.6 Een visum is een apart document, kleefbriefje of stempel in het paspoort van reizigers uit bepaalde landen en gedurende bepaalde periodes, als vergunning om naar of door dat land te reizen of er te werken. Als visa geweigerd worden door de ambassade, zijn we niet aansprakelijk. Voor een update van de



ALGEMENE EN BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN

nodige formaliteiten raden wij u aan uw doorverkoper en/of FOD Buitenlandse Zaken te contacteren via hun website <http://www.diplomatie.be> of telefonisch op (02) 501.40.00

- 5.7 Reizigers die een andere nationaliteit hebben dan de Belgische, dienen zich tot hun ambassade/consulaat te wenden.
- 5.8 Visumaanvragen kunnen op vraag van de reiziger, via de doorverkoper door de reisorganisator verzorgd worden, voor zover deze binnen de gestelde termijn van de reisorganisator vallen en in groepsverband gebeuren. Deze termijn wordt medegedeeld door de doorverkoper. De kosten voor het aanvragen van dit visum zijn voor rekening van de reiziger. Wijzigingen i.v.m. visa worden door de doorverkoper kenbaar gemaakt.
- 5.9 Medische voorzieningen - Gezondheidszorg. Voor een aantal bestemmingen vermeld in deze brochure/website is het voor de reiziger noodzakelijk op medisch vlak voorzorgsmaatregelen te nemen. Indien men reist naar Oeganda & Colombia is een inenting tegen gele koorts verplicht. Let op! Afhankelijk van de landen die je de afgelopen jaren hebt bezocht, kunnen er strengere voorwaarden verbonden zijn aan een inenting tegen gele koorts om een specifiek land te bezoeken. Anti-malaria-kuren en inenting tegen hepatitis A, B en C, buiktyfus en gele koorts kunnen aangeraden worden voor bepaalde bestemmingen. Gezien medisch advies over deze bestemmingen regelmatig verandert, dient de reiziger een bevoegd arts te raadplegen en met hem de nodige voorzorgen te treffen. Wij raden u dan ook ten eerste aan te overleggen met uw huisarts of bij het Instituut voor Tropische geneeskunde te Antwerpen over de nodige inenting en andere voorzorgsmaatregelen te informeren. Via het nummer 0900/101 10 kan de travelfoon 24/24 uur gedurende 7/7 dagen geraadpleegd worden. Tijdens de kantooruren (van 9u tot 17u – van maandag t.e.m. vrijdag) kunt u met een operator doorverbonden worden. U kunt ook terecht op de website van het Instituut voor Tropische Geneeskunde (<https://www.itg.be>).
- 5.10 Speciale gezondheidsrisico's (zoals bijv. suikerziekte, hartaandoeningen, astma enz.) moeten bij de inschrijving gesignaleerd worden aan de reisorganisator.

Artikel 6: BAGAGE

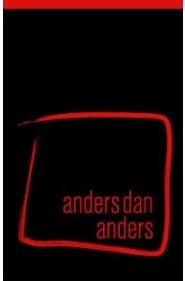
- 6.1 Geen gevaarlijke voorwerpen, scherpe voorwerpen of vloeistoffen in de handbagage.
- 6.2 Bij het vaststellen van verlies, beschadiging of laattijdige aflevering van bagage moet de reiziger bij de afdeling 'verloren bagage' (lost luggage) van de luchthaven een 'property irregularity report' invullen alvorens de luchthaven te verlaten. Zonder dit document heb je geen bewijs van aangifte en kan je de bagage onmogelijk recupereren en/of schadevergoeding bekomen voor eventuele schade. De maximum toegelaten bagage (afmeting, gewicht & aantal) is afhankelijk van de luchtvaartmaatschappij voor zowel de internationale als de binnenlandse vluchten. De meest restrictieve afmeting, gewicht & aantal is geldig. De exacte gegevens staan telkens op de reisdocumenten. De adviezen over toegelaten gewicht van de bagage dienen gevolgd te worden. Eventuele extra kosten voor overgewicht zijn ten laste van de reiziger.

Artikel 7: DIENSTREGELING

- 7.1 Alle intercontinentale vluchten worden enkel verzorgd met lijnvluchten. De luchtvaartmaatschappij, -route en schema vermeld bij de programmabeschrijving zijn slechts indicatief en steeds onder voorbehoud. De reisorganisator behoudt steeds het recht een andere luchtvaartmaatschappij met een andere route of vluchtschema te voorzien. De reiziger wordt hiervan langs zijn doorverkoper op de hoogte gebracht. Ook kan een bus transfer naar een Europese luchthaven, vanwaar de intercontinentale vlucht vertrekt en/of aankomt, worden ingelegd en dit zonder dat enige financiële schadevergoeding kan worden geëist. In een dergelijk geval verbindt de reisorganisator zich ertoe om de eventuele nadelige gevolgen voor de reiziger zoveel mogelijk te beperken.
- 7.2 Vertragingen, annuleringen, overboekingen
Bij vertraging of overboeking of annulering van een vlucht gelden de bepalingen van de 'Europese Verordening over vergoedingsstelsels' opgelegd aan de luchtvaartmaatschappijen, die de conventie van Montreal hebben goedgekeurd en indien het vervoer gebeurt tussen landen die het verdrag van Montreal hebben onderschreven. Voor het andere vervoer blijven de limieten van aansprakelijkheid van de Conventie van Warschau en het aanvullende protocol van Den Haag gelden. De reiziger moet zich wenden tot de luchtvaartmaatschappij zelf om een vergoeding te verkrijgen voor een vertraging, annulering en/of overboeking. Master Tours zal enkel de niet genoten diensten vergoeden en onder geen enkel beding een extra schadevergoeding betalen.

Artikel 8: ANNULERING VAN DE PAKKETREISOVEREENKOMST DOOR DE REIZIGER

- 8.1 De annulering moet door de reiziger via zijn doorverkoper per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs aan Master Tours meegedeeld worden, met aanduiding van alle referenties van de bestelde reis.
- 8.2 De annuleringskosten worden berekend op de reissom exclusief de administratiekosten, de premie voor de annulerings- en reis en bijstandsverzekering.
- 8.3 De annuleringskosten zijn variabel volgens het tijdstip van annulering. De juiste datum van de annulering wordt uitsluitend bepaald door de datum, waarop de reisorganisator de schriftelijke melding van annulering heeft ontvangen. Een annulering door de reiziger wordt alleen in behandeling genomen op werkdagen tijdens de kantooruren (maandag tot vrijdag van 9u00 tot 18.00u). Annuleringen buiten deze tijdsperiode worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag. Alle bedragen vermeld onder punt 8.4 zijn aangeduid per persoon.
- 8.4 Tot 92 dagen voor de afreis dag: de door de luchtvaartmaatschappij/leveranciers aangerekende kosten vermeerderd met €200 per persoon, met een minimum van 20% van de reissom.



ALGEMENE EN BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN

Vanaf 91 dagen tot en met 43 dagen voor de afreis dag: de door de luchtvaartmaatschappij/leveranciers aangerekende kosten (die in regel de volledige prijs van het vliegtuigticket bedragen) vermeerderd met €200 per persoon, met een minimum van 35% van de reissom.

Van 42 dagen tot en met 15 dagen voor de afreis dag: 75% van de reissom.

Vanaf 14 dagen voor de afreis dag en bij afwezigheid bij het vertrek: 100% van de reissom.

Artikel 9: WIJZIGING VAN DE PAKKETREISOVEREENKOMST

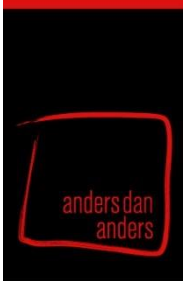
- 9.1 De reisorganisator houdt zich het recht voor om onbeduidende veranderingen aan de pakketreisovereenkomst aan te brengen. De reisorganisator zal de klant hiervan op de hoogte brengen, via een wijzigingsnota per duurzame gegevensdrager (bijv. e-mail).
- 9.2 Wijzigingen door de reiziger aan een geboekte reis worden aanvaard tegen betaling van kosten, naast de eventuele prijsaanpassing. Reizigers worden hiervan geïnformeerd bij de wijzigingsaanvraag. De kosten hangen af van het tijdstip van wijziging, van het type bestemming en de aard van de wijziging.
- 9.3 Een correctie van de naam of een wijziging van de naam of een overdracht van de boeking zijn mogelijk tot zeven dagen voor de afreis, mits betaling van de door de luchtvaartmaatschappij en andere leveranciers aangerekende kosten (die kunnen variëren van de administratiekosten tot de volledige prijs van het ticket en/of boekingen) verhoogd met een administratieve vergoeding van €50 per persoon;
- 9.4 Andere wijzigingen (assistentie, sportmateriaal, kamertype, leeftijd, maaltijdregime, hotel, ...) zijn mogelijk tot zeven dagen voor vertrek mits betaling van de kosten die hieruit volgen, verhoogd met een administratieve vergoeding tot €50 per persoon. De reeds geboekte assistentie en sportmateriaal kunnen niet meer geannuleerd worden.
- 9.5 Wijziging van luchthaven van vertrek bij de heenreis of luchthaven van aankomst bij de terugvlucht met behoud van de vluchtdagen. Dit is mogelijk tot zeven dagen voor afreis, mits betaling van de door de luchtvaartmaatschappij en andere leveranciers aangerekende kosten (die kunnen variëren van de administratiekosten tot de volledige prijs van het ticket en/of boekingen) verhoogd met een administratieve vergoeding van €50 per persoon;
- 9.6 Wijziging van vertrek- of terugreisdatum of wijziging van bestemming met behoud van de reisperiode. Dit is mogelijk tot zeven dagen voor afreis, mits betaling van de door de luchtvaartmaatschappij en andere leveranciers aangerekende kosten (die kunnen variëren van de administratiekosten tot de volledige prijs van het ticket en/of boekingen) verhoogd met een administratieve vergoeding van €50 per persoon;
- 9.7 Voor andere wijzigingen zijn de voorwaarden van 8.4 van toepassing.
- 9.8 Het staat de reiziger vrij niet aan bepaalde excursies deel te nemen, die inbegrepen zijn in het totaalpakket. Er kan in dit geval echter geen aanspraak worden gemaakt op enige terugbetaling van een gedeelte van de betaalde reissom.

Artikel 10: TWEEPERSOONSKAMER MET BIJGEOEGD BED

- 10.1 Onder 'driepersoonskamers' wordt verstaan dat de reizigers een tweepersoonskamer betrekken en dat een derde bed in de kamer wordt bijgeplaatst. Vaak is dit een opvouwbaar bed, dat niet de kwaliteit biedt van het bed dat vast in de kamer staat. In sommige hotelkamers wordt de ruimte hierdoor dikwijls beperkter. Het kan ook zijn dat het onmogelijk is om een extra bed te voorzien. In dit geval zal er een eenpersoonskamer worden voorzien. Deze zal dan in de prijs verrekend zijn. De prijzen voor dit kamertype kunnen op eenvoudig verzoek verkregen worden.

Artikel 11: AANSPRAKELIJKHEID

- 11.1 De aansprakelijkheid wordt geregeld door de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten. De aansprakelijkheid van de reisorganisator (indien van toepassing) is niet betrokken in geval van overmacht, een gebeurtenis die hij zelfs met inachtneming van de grootste zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen of situaties zoals opgesomd in artikel 50 van de Wet van 21 november 2017.
- 11.2 De in dit document opgenomen informatie werd opgemaakt volgens gegevens die ons bekend waren tot zes maanden voor de publicatie ervan. Indien zich wijzigingen voordoen in exploitatie, faciliteiten en diensten van de aangeboden producten zullen deze onmiddellijk na kennisname door de organisator worden meegedeeld.
- 11.3 De prestaties van de reisorganisator nemen een aanvang op de luchthaven van vertrek en eindigen op de luchthaven na de terugvlucht bij vliegtuigreizen, respectievelijk de op- en afstapplaats bij andere vervoermiddelen.
- 11.4 In overeenstemming met artikel 9 van de Europese verordening (EG) nr. 2111/2005 is de reisorganisator verplicht u te informeren over het bestaan van een lijst van luchtvaartmaatschappijen die binnen de EU een exploitatieverbod opgelegd kregen, de zogenaamde communautaire lijst. Deze kan geconsulteerd worden op https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf
- 11.5 In overeenstemming met artikel 11 van de Europese verordening (EG) nr. 2111/2005 informeren we de reizigers over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappijen die betrekking hebben op uw vlucht. Voor zover de identiteit nog niet bekend is op het ogenblik van de boeking wordt de naam vermeld van de maatschappij die waarschijnlijk de vlucht zal uitvoeren. De identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij wordt u meegedeeld bij het toesturen van de vliegtickets. Indien zich naderhand wijzigingen voordoen zal men u zo snel mogelijk informeren en in elk geval voor de check-in of, als er bij overstappen op een aansluitende vlucht geen check-in meer plaatsvindt, bij het instappen.
- 11.6 De organisator kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het goede verloop van de excursies, die de reiziger op bijvoorbeeld vrije uren of dagen bij derden en op eigen houtje bestelt en die dus niet in het programma zijn inbegrepen of voorzien.



ALGEMENE EN BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN

- 11.7 Reisorganisator noch reisleader zijn aansprakelijk voor een eventuele aanhouding door politie en/of andere autoriteiten wegens het door de reiziger niet naleven van de plaatselijk geldende voorschriften van een land.
- 11.8 Indien de reiziger verzaakt aan de inbegrepen bijstandsverzekering, zorgt de reiziger ervoor dat hij een reisbijstandsverzekering heeft aangegaan, aangepast aan zijn persoon en de gekozen reis.
- 11.9 Deelnemers dienen de groep te vervoegen op de afgesproken tijd en plaats. Eventuele kosten door het niet (tijdig) aansluiten bij de reis zijn voor rekening van de reiziger. Niet genoten diensten, ten gevolge van het laattijdig vervoegen van de groep, zijn niet terug betaalbaar.
- 11.10 De reiziger die tijdens de reis op eigen initiatief van de geprogrammeerde reisroute afwijkt of zich aan de begeleiding onttrekt en daardoor niet op de afgesproken tijdstippen aanwezig is, draagt de aansprakelijkheid voor alle extra kosten die dit met zich meebrengt, en heeft geen recht op terugbetaling voor niet genoten diensten.

Artikel 12: KLACHTENREGELING

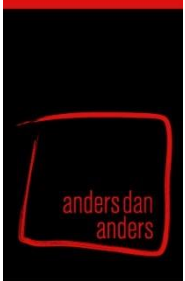
- 12.1 De reiziger dient, op een bewijskrachtige wijze, de organisator onverwijld op de hoogte te brengen van iedere non-conformiteit die hij ervaart tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst. Indien de klacht enkel na de vakantie ingediend wordt kunnen de feiten niet altijd vastgesteld meer worden en kan het recht tot compensatie vervallen. Werd de gemelde klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, moet de reiziger uiterlijk één maand na het einde van reisovereenkomst bij de doorverkoper of anders bij de reisorganisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een officiële klacht indienen.
- 12.2 Bij het indienen van een klacht dienen alle relevante bewijsstukken te worden voorgelegd. Enkel bewijskrachtig ingediende klachten kunnen in aanmerking worden genomen. Voor het indienen van een klacht inzake de uitvoering van een vlucht kan de voorlegging worden gevraagd van het ticket en de originele instapkaart (boarding pass).
- 12.3 De tegenwaarde van niet-verkregen diensten wordt alleen terugbetaald mits het indienen van een geschreven attest uitgaande van de betrokken dienstenverlener en waarin duidelijk vermeld wordt welke diensten de reiziger niet ontvangen heeft.
- 12.4 Voor eventuele geschillen heeft de reiziger de keuze het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Reizen of de rechtbank. Voor geschillen die niet via de Geschillencommissie opgelost kunnen worden, zijn alleen de rechtbanken van Antwerpen bevoegd. Op alle overeenkomsten is uitsluitend Belgisch recht van toepassing.

Artikel 13: REISDOCUMENTEN, REISDUUR EN PROGRAMMA

- 13.1 De saldofactuur zal samen met de beschrijving van de eventuele wijzigingen aan het programma, uiterlijk 28 dagen voor het vertrek ter beschikking zijn bij de doorverkoper of worden toegestuurd aan de reiziger. De reisdocumenten bevatten de praktische informatie betreffende de reis en de nodige vouchers voor de te leveren diensten. Deze documenten zijn uiterlijk 10 dagen voor het vertrek ter beschikking bij de doorverkoper op voorwaarde dat de betaling van de saldofactuur aan Master Tours is voldaan. De tickets voor lijnvluchten zullen ter beschikking gesteld worden op de luchthaven.
- 13.2 Onder reisduur wordt verstaan het aantal kalenderdagen. De dag van heen- en terugreis zijn in de vermelde reisduur inbegrepen en worden steeds beschouwd als reisdagen.
- 13.3 Bij de toelichting van de hotels, resorts en lodges wordt de kwalificatie vermeld die geldt in het betreffende land (indien van toepassing). De inhoud van de kwalificaties kunnen nogal sterk uiteenlopen naargelang het land of het continent.
- 13.4 De reizigers worden verzocht kennis te nemen van de praktische informatie betreffende diverse aspecten van hun vakantie. Deze informatie kan verkregen worden tijdens onze infosessies of op de website andersdananders.be bij de reis die reizigers wensen te doen.

Artikel 14: DE REISBEGELEIDER

- 14.1 De reiziger zal de richtlijnen van de reisleader in verband met de veiligheid, het verloop van de reis, het groepsgebeuren en de conditie dienen te volgen.
- 14.2 De reiziger wordt geacht zich te gedragen op een manier die geen hinder en overlast oplevert voor de andere reizigers en die een goeie uitvoering van de reis niet bemoeilijkt.
- 14.3 De reiziger dient over de juiste ingesteldheid en conditie te beschikken om deze reis te ondernemen. Indien een reiziger door een ernstige niet-naleving van bovenstaande richtlijnen dit contract niet respecteert, kan na overleg tussen reisleader en reisorganisator en eventueel andere dienstverleners, een deelnemer van verdere deelneming uitgesloten worden en zelfs naar de plaats van vertrek worden teruggestuurd zonder aanspraak te kunnen maken op terugbetaling van de gehele of een gedeelte van de reissom of op een schadevergoeding.
- 14.4 De Nederlandstalige of Afrikaanstalige reisleiding wacht de groep op in het land van bestemming en begeleidt de groep ter plaatse tot bij vertrek. Bij extensies op individuele basis is er geen reisleader aanwezig.



ALGEMENE EN BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN

Artikel 15: WIJZIGINGEN GEDURENDE DE REIS

- 15.1 De lokale omstandigheden, de bijzondere bestemmingen en het specifieke karakter van de aangeboden reizen, kunnen met zich meebrengen dat tijdens de reis passende en kosteloze alternatieven in het reisprogramma moeten worden aangebracht.
- 15.2 Wanneer er zich tijdens de reis een programmawijziging opdringt door factoren onafhankelijk van de wil van de reisorganisator, zal de reisorganisator via de reisleider de uiteindelijke beslissing kunnen nemen om een passend alternatief aan te bieden.
- 15.3 Bedoelde aanpassingen in het reisprogramma kunnen in uitzonderlijke gevallen tot gevolg hebben dat routes, excursies, accommodatie en plaatselijk vervoer afwijken van hetgeen in de publicatie is aangegeven. De reisorganisator zal de reiziger passende alternatieven aanbieden die zoveel mogelijk het karakter van de reis in stand laten.

Artikel 16: AARD VAN DE REIS

- 16.1 De reiziger bevestigt uitdrukkelijk op de hoogte te zijn van het specifieke karakter van de reis, met het daarbij horende eventueel gebrek aan comfort en/of met de mogelijke programmawijzigingen ten gevolge van plaatselijke omstandigheden in het bezochte land. De reiziger dient daartoe kennis te nemen van het reisverloop en de bijkomende opmerkingen vermeld in 'belangrijk om te weten' in deze brochure voor zijn/haar bestemming.
- 16.2 De reiziger zal zijn (huis)arts op de hoogte brengen van het specifieke karakter van zijn gekozen reis. Mocht dit nodig en/of nuttig zijn, dan kan hij onder gesloten omslag, medische gegevens aan de reisleid(st)er afgeven; alleen door deze laatste te openen in situaties waarin het nuttig en/of noodzakelijk is. Gezien de aard van bepaalde reizen dient de reiziger zich bewust te zijn van sommige risico's en eventueel gebrek aan of het soms beperkte niveau van de medische hulpverlening, infrastructuur en communicatiemiddelen.
- 16.3 In bepaalde landen kan de veiligheid ter plaatse mogelijk in gevaar gebracht worden door plaatselijke onvoorziene omstandigheden. Door wisselende politieke situaties en/of plaatselijke niet te voorziene acties van lokale groeperingen, zou het kunnen gebeuren dat de veiligheid van de deelnemer in het gedrang zou kunnen komen en/of zijn bezittingen die hij op dat ogenblik bij zich heeft zouden worden afgenomen.
- 16.4 Mindervaliden moeten, ongeacht de aard van hun handicap, via de reisbemiddelaar de reisorganisator bij reservatie alle gegevens verstrekken om, naargelang van de aard van de reis, de reisorganisator toe te laten de nodige maatregelen te treffen. Alle kosten die rechtstreeks verbonden zijn aan het niet-nakomen van deze verplichting kunnen verhaald worden op de reiziger.

Artikel 17: AANVAARDING

Door inschrijving op een van de reizen vermeld in deze brochure/website verklaart de reiziger zich akkoord met de voormelde algemene en bijzondere voorwaarden en bevestigt hij ook deze alsook het standaardformulier, de privacyverklaring en het IPID-formulier ontvangen te hebben voorafgaandelijk aan het opstellen van de reisovereenkomst.