

## ALGEMENE REISVOORWAARDEN VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN

### Artikel 1: TOEPASSINGSGEBIED

---

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 van de 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 minimumaantal 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

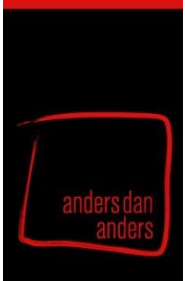
---

- 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, het 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 beklag 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 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 staft 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.

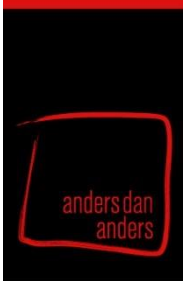
9.4 Indien de pakketreisovereenkomst op grond van artikel 9.2 wordt opgezegd en de reiziger geen vervangende pakketreis aanvaardt, betaalt de organisator alle betaalde bedragen uiterlijk veertien dagen nadat de overeenkomst is opgezegd, aan de reiziger terug.

### 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 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

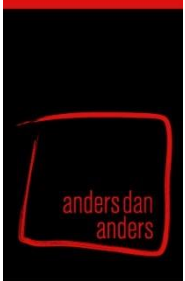
---

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 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 aantoonbaar 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

---

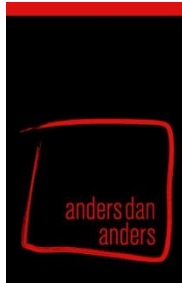
- 19.1 Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende partij desgewenst een arbitrageprocedure instellen voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure aanhangig maken voor de rechtbank.
- 19.2 De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie 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 2.500 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 2.501 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](mailto:reisgeschillen@clv-gr.be)



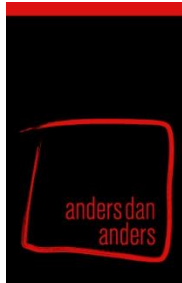
## BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN

### Artikel 1: TOEPASSINGSGEBIED

- 1.1 Deze Bijzondere Reisvoorwaarden zijn ter aanvulling van de Algemene Reisvoorwaarden en van toepassing op pakketreisovereenkomsten die gepubliceerd worden na 1 november 2024 in de brochure (2025-2026) en/of de website van **anders dan anders** voor vertrekdata vanaf 1 april 2025.
- 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 aanbieders van de accommodatie en/of vluchten.
- 1.3 De reiziger bevestigt kennis te hebben genomen van de precontractuele informatie voor een pakketreis, bepaald in art. 5 van de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017 (hierna verder afgekort als "Wet verkoop pakketreizen"). Eveneens de informatie wie aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de reisverbintenis en wie instaat voor de wettelijk opgelegde zekerheidstelling bij insolventie en de instantie die deze verleend. Voor Master Tours is dit de verzekeringsmaatschappij Amlin Insurance SE, Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel.
- 1.4 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.

### Artikel 2: DE GEPUBLICEEERDE PRIJS

- 2.1 De gepubliceerde prijs van een pakketreis – 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 kunnen betaald worden.
- 2.2 De prijs en toeslagen zijn aangeduid per persoon. De mogelijkheden tot prijsaanpassing zijn bepaald in art. 5 van de Algemene Reisvoorwaarden en in art. 3 van deze Bijzondere Reisvoorwaarden.
- 2.3 De prijs bevat:
  - (1) de intercontinentale lijnvlucht in standaard ("economy") klasse voor een groep (tenzij anders vermeld) heen en terug van de reizigers en hun bagage (23 kg – tenzij anders vermeld) en de bagagehandeling;
  - (2) alle binnenlandse en internationale brandstof- en luchthaventaksen zoals gekend op 16.09.2024, tenzij anders vermeld;
  - (3) het vervoer te plaatse per vliegtuig, trein, boot of bus 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, lokale taksen vastgelegd op 16.09.2024, tenzij anders vermeld;
  - (6) de diensten van de reisbegeleider en de vertegenwoordiger ter plaatse;
  - (7) alle fooien voor chauffeurs, lokale gidsen en hotelpersoneel tijdens de hele rondreis, we streven naar duurzame fooien voor alle medewerkers gezien dit in de meeste van de bestemmingen een wezenlijk deel van de verloning uitmaakt;
  - (8) de bijdrage voor de verzekering – financieel onvermogen van Master Tours, professionele aansprakelijkheid, en eventuele calamiteiten zoals voorzien door de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017;
  - (9) de wisselkoersen en bankkosten zoals gekend op 16.09.2024;
- 2.4 Optioneel kan het AdA-pakket worden aangeschaft. Dit pakket bevat de volgende elementen:
  - (1) Reisbijsstands- & bagageverzekering;
  - (2) 'vaste prijs'-garantie, deze garantie voorkomt een wettelijk toegestane stijging van de prijs (zie 2.3) van maximaal 8% ten gevolge van verhoging van de schommelingen van de wisselkoersen, verhoging van de brandstofprijzen en lokale taksen;
  - (3) duurzaamheidsbijdrage (forfaitaire compensatie van 15€ per ton CO<sub>2</sub> uitstoot van de langeafstandsvlucht in economy klasse, voor business klasse is dit 25€ en voor first is de forfaitaire bijdrage 35€/ton CO<sub>2</sub> uitstoot);
  - (4) behandelingskosten en de prijs van het eventuele visum indien deze in België via de ambassade dienen geregeld te worden of behandelingskosten en kosten van een e-visa en/of andere toegangsdocumenten, indien dit door Master Tours kan worden behandeld. Visums/toegangsdocumenten die ter plaatse moeten aangeschaft/verkregen worden, zijn niet inbegrepen en behoren tot de persoonlijke uitgaven;
  - (5) luchthavenvervoer (heen en terug) voor een maximale afstand van 100 km bij een bestelling vóór 14 februari 2025 van een pakketreis uit de brochure 2025-2026;
  - (6) toegang tot de lounge bij vertrek in Brussel bij een bestelling vóór 14 februari 2025 van een pakketreis uit de brochure 2025-2026;



## BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN

- 2.5 Niet-inbegrepen zijn:
- (1) kosten voor reispas, inentingen en andere formaliteiten tenzij anders vermeld;
  - (2) alle persoonlijke uitgaven zoals dranken, fooien en souvenirs;
  - (3) de bijdrage voor eventuele portretrechten voor films en foto's;
  - (4) het vervoer heen en terug tussen de woonplaats en de luchthaven;
  - (5) de uitstappen, hotelovernachtingen, maaltijden die niet vermeld zijn als inbegrepen;
  - (6) annulatie- en reisonderbrekingsverzekering
- 2.6 Prijzen die telefonisch door ons worden gegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.
- 2.7 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.
- 2.8 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.
- 2.9 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.
- 2.10 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 16.09.2024. Bij wijziging van deze tarieven na deze datum worden de prijzen voor het verblijf en andere diensten in het buitenland niet herzien. Echter een verhoging of verlaging van de wisselkoers van de lokale munt tegenover de euro zal dit wel het geval zijn. De schommeling van de wisselkoers op de totale reissom zal worden toegevoegd/verminderd aan de reissom. De wisselkoersen gebruikt voor de omzetting naar euro zijn de volgende 1EUR = 1.111 USD\$/ 1EUR = 19,30 ZAR / 1EUR = 1.50 CAD\$/ 1EUR = 1,65 AUD\$/ 1EUR = 1,80 NZD \$ / 1EUR = 160 JPY / 1EUR = 4.8 MYR / 1EUR = 4500 COP / 1EUR = 37 THB / 1EUR = 6,2 BRL / 1EUR = 93 INR / 1EUR = 17000 IDR

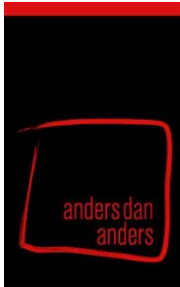
#### 3.2 Heffingen en taksen

De heffingen en taksen die verschuldigd zijn voor de geleverde diensten in het buitenland werden eveneens berekend volgens de tarieven zoals geldig op 16.09.2024. 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 16.09.2024, 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 16.09.2024 683.13\$/t. Je kan dit terugvinden op de site van IATA (<https://www.iata.org/en/publications/economics/fuel-monitor>).





## BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN

Beide componenten noteren in dollar dus ook een verlaging van de EUR/USD zal aanleiding geven tot een stijging van de taksen/toeslagen die de luchtvaartmaatschappijen aanrekenen. De wisselkoers EUR/USD is de gemiddelde maandkoers (MMR) die gebruikt wordt door IATA en heeft op 16.09.2024 de waarde van EUR/USD 1,10345946. 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 (inbegrepen in het optionele AdA-pakket)

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 kan u genieten van een 'vaste prijs'-garantie. Hierdoor geniet u van de zekerheid dat er geen aanpassingen aan de taksen/heffingen/vervoerskosten/luchthaventaksen/brandstoftoeslagen/wisselkoersaanpassingen 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 het AdA pakket (waarin de 'vaste prijs'-garantie is opgenomen) niet is aangekocht, dan zal u met de saldofactuur 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 vervalld worden op de vervalldag. 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) Boekingen 42 dagen of meer voor afreis

Bij niet- of onvolledige betaling van een rekening op de vervalldag 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 art. 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. . ."

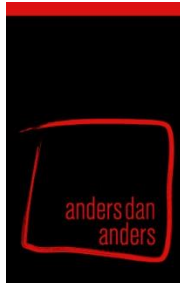
Indien een rekening niet volledig is betaald op de vervalldag heeft Master Tours het recht om de reis na ingebrekestelling te annuleren. In dat geval is de annuleringsvergoeding voorzien in art. 6 verschuldigd door de reiziger, onder voorbehoud van het recht van Master Tours om bijkomende schadevergoeding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

#### (2) Boekingen 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 art. 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.

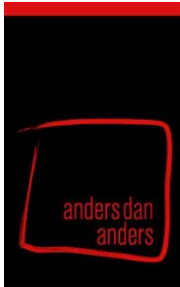


## BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN

### 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 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, . . .) 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 in het paspoort. Indien je een nieuw paspoort nodig hebt, 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.  
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>). Recent hebben meerdere landen een elektronisch aanmeldingssysteem ingevoerd en zal je ook voor die landen je moeten aanmelden. Meer details per bestemming zal je vinden op de reisdocumenten die je ontvangt na betaling van de volledige reissom.
- 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 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 tenzij dit ze inbegrepen zijn in het AdA-pakket. 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, Gabon & 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.wanda.be/nl/>).
- 5.10 Speciale gezondheidsrisico's (zoals bijv. suikerziekte, hartaandoeningen, astma enz.) moeten bij de inschrijving signaleerd worden aan de reisorganisator.





## BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN

### 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 en 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

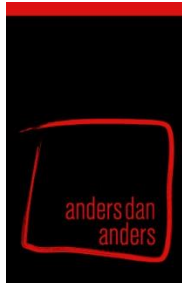
- 7.1 Alle intercontinentale vluchten worden enkel verzorgd met lijnvluchten. De luchtvaartmaatschappij, -route en schema vermeld bij de programmabeschrijving zijn slechts indicatief en steeds onder voorbehoud. De reisorganisator behoudt steeds het recht een andere luchtvaartmaatschappij met een andere 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 administratiekost, de premie voor het AdA-pakket en/of de annuleringsverzekering. Deze kosten worden aangerekend om de reeds betaalde en niet-terugvorderbare onkosten, administratieve uitgaven van leveranciers/tussenpersonen te dekken. Deze worden forfaitair vastgelegd om sneller het dossier te kunnen afwerken en hierdoor de oplopende kosten voor de reiziger te beperken. Indien echter de reële kosten reeds significant hoger zijn zullen deze echter worden aangerekend verhoogd met een administratieve forfaitaire kost om de werkzaamheden van Master Tours te dekken.
- 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 De annulatie kosten worden vastgesteld als volgt  
Tot 121 dagen voor de afreis dag: wordt een kost aangerekend van minimum 20% van de reissom of indien dit onvoldoende blijkt te zijn zullen werkelijke kosten vermeerderd met €200 per persoon worden aangerekend per persoon.  
Vanaf 120 tot en met 91 dagen voor de afreis dag: wordt een kost aangerekend van minimum 30% van de reissom of indien dit onvoldoende blijkt te zijn zullen werkelijke kosten vermeerderd met €250 per persoon worden aangerekend per persoon.  
Vanaf 90 dagen tot en met 43 dagen voor de afreis dag: wordt een kost aangerekend van minimum 40% van de reissom of indien dit onvoldoende blijkt te zijn zullen werkelijke kosten vermeerderd met €300 per persoon worden aangerekend per persoon.  
Van 42 dagen tot en met 15 dagen voor de afreis dag: wordt een kost aangerekend van minimum 75% van de reissom of indien dit onvoldoende blijkt te zijn zullen werkelijke kosten vermeerderd met €350 per persoon worden aangerekend per persoon.  
Vanaf 14 dagen voor de afreis dag en bij afwezigheid bij het vertrek is de volledige 100% van de reissom verschuldigd.

### 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).



## BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN

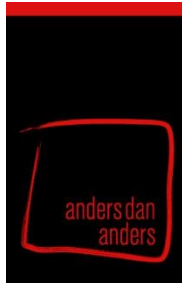
- 9.2 Wijzigingen door de reiziger aan een geboekte reis worden aanvaard tegen betaling van kosten, naast de eventuele prijsaanpassing. Reizigers worden hiervan geïnformeerd bij de wijzigingsaanvraag. De kosten hangen af van het tijdstip van wijziging, van het type bestemming en de aard van de wijziging.
- 9.3 Een correctie van de naam of een wijziging van de naam is mogelijk tot tien 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 €100 per persoon;
- 9.4 Andere wijzigingen (assistentie, sportmateriaal, kamertype, leeftijd, maaltijdregime, hotel, ...) zijn mogelijk tot vier weken voor vertrek mits betaling van de kosten die hieruit volgen, verhoogd met een administratieve vergoeding tot €100 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 vier weken 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 €150 per persoon;
- 9.6 Een overdracht van de boeking is mogelijk tot zes weken voor vertrek mits betaling van de kosten die hieruit volgen, verhoogd met een administratieve vergoeding tot €150 per persoon.
- 9.7 Wijziging van vertrek- of terugreisdatum of wijziging van bestemming met behoud van de reisperiode. Dit is mogelijk tot zes weken 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 €150 per persoon;
- 9.8 Voor andere wijzigingen zijn de voorwaarden van 8.4 van toepassing.
- 9.9 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: TWEEPERSONSKAMER MET BIJGEOEGD BED

- 10.1 Onder 'driepersonskamers' wordt verstaan dat de reizigers een tweepersonskamer 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 art. 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 art. 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](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf)
- 11.5 In overeenstemming met art. 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.
- 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.



## BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN

- 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 terugbetaalbaar.
- 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

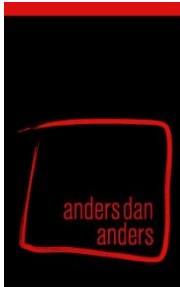
- 12.1 De reiziger dient, op een bewijskrachtige wijze, de organisator onverwijld op de hoogte te brengen van iedere non-conformiteit die hij ervaart tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst. Indien de klacht enkel na de vakantie ingediend wordt kunnen de feiten niet altijd vastgesteld meer 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 saldafactuur 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 saldafactuur 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/GIDS

- 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. De reiziger is aansprakelijk voor alle financiële gevolgen voor hemzelf en de groep, omwille van, niet nakomen van afspraken, laattijdig vervoegen van de groep, het ophouden van de groep om welke reden dan ook, inbreuken op laattijdige voorschriften en inbreuken op de lokale wetgeving. Deze lijst is niet limitatief. De reiziger heeft geen enkel recht op een terugbetaling van eventueel niet genoten reisdiensten evenmin het recht zich te beroepen op non-conformiteit. Master Tours zal bij inbreuken zoals hierboven beschreven alle mogelijke schade op de reiziger verhalen.
- 14.3 De reiziger dient over de juiste ingesteldheid en conditie te beschikken om deze reis te ondernemen. Indien een reiziger door een 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 evenmin terugbetaling van een de niet-genoten reisdiensten en evenmin zich beroepen op non-conformiteit van de reisdiensten. Eventuele ongemakken en kosten hieruit voortvloeiend zijn voor rekening van de reiziger.
- 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.



## BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN

- 14.5 De reiziger dient zich te houden aan de planning en de afspraken die gemaakt worden binnen de groep door de reisbegeleider/gids. De reiziger is aansprakelijk voor alle financiële gevolgen voor hemzelf en de groep, omwille van, niet nakomen van afspraken, laattijdig vervoegen van de groep, het ophouden van de groep om welke reden dan ook, inbreuken op laattijdige voorschriften en inbreuken op de lokale wetgeving. Deze lijst is niet limitatief. De reiziger heeft geen enkel recht op een terugbetaling van eventueel niet genoten reisdiensten evenmin het recht zich te beroepen op non-conformiteit. Master Tours zal bij inbreuken zoals hierboven beschreven alle mogelijke schade op de reiziger verhalen.
- 14.6 In de brochure zijn planning en richtlijnen opgenomen in verband met de benodigde conditie en verloop van de reis. Gedurende de reis geeft de reisbegeleider/gids ook het reisverloop en de richtlijnen in verband met veiligheid, groepsactiviteiten en de benodigde conditie aan. Deze richtlijnen zijn te volgen door de reiziger.

### Artikel 15: WIJZIGINGEN GEDURENDE DE REIS

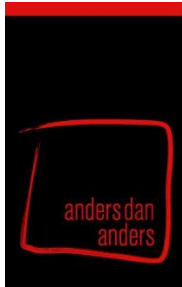
---

- 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.



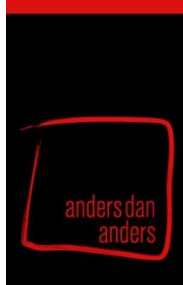
## STANDAARDINFORMATIEFORMULIER VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN IN ANDERE DAN DE IN DEEL A BEDOELDE SITUATIES

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302, omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten. Bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Master Tours is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis. Master Tours beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer is inbegrepen in de pakketreis, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt.

### Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302

- Voordat hij de pakketreisovereenkomst sluit, zal de reiziger alle essentiële informatie over de pakketreis ontvangen.
- De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één professioneel.
- De reiziger krijgt een noodtelefoonnummer of gegevens inzake een contactpunt via welk hij contact kan opnemen met de organisator of de reisagent.
- De reiziger kan de pakketreis, met inachtneming van een redelijke termijn en tegen de betaling van extra kosten, aan een andere persoon overdragen.
- De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen, taksen), indien zulks uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en in elk geval niet later dan twintig dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8 % van de prijs van de pakketreis kan de reiziger de overeenkomst opzeggen. Indien de organisator zich het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering wanneer de relevante kosten zouden afnemen.
- Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd, kan de reiziger de overeenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en krijgt hij een volledige terugbetaling. Indien de professioneel die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.
- De reiziger kan de overeenkomst in uitzonderlijke omstandigheden zonder betaling van een opzegvergoeding vóór het begin van de pakketreis opzeggen, bijvoorbeeld wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die waarschijnlijk gevolgen zullen hebben voor zijn pakketreis.
- Daarnaast kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis opzeggen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde opzegvergoeding.
- Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet een geschikt alternatief arrangement aan de reiziger worden aangeboden, zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen.
- In geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn heeft de reiziger ook recht op een prijsvermindering en/of schadevergoeding.
- De organisator is verplicht reizigers die in moeilijkheden verkeren, bijstand te verlenen. De kosten hiervan zullen worden doorgerekend aan de reiziger.
- Indien de organisator of de doorverkoper insolvent wordt, zullen de betaalde bedragen worden teruggestort. Indien de insolventie van de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en het vervoer in de reis of de vakantie inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. Master Tours heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij de verzekeringsmaatschappij MS Amlin Insurance SE. Deze garantiestelling wordt begeleid door het Vlaamse Solidariteit Reisgeld. Wanneer diensten door de insolventie van Master Tours niet worden verleend, kunnen reizigers contact opnemen met VVR, Willem de Dekenstraat 1/001, 8000 Brugge, [vvr@vvr.be](mailto:vvr@vvr.be), +32 (0)50 250060.

Op de website [www.ejustice.just.fgov.be](http://www.ejustice.just.fgov.be) kan je de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten zoals omgezet van de richtlijn (EU) 2015/2302 vinden.



# PRIVACYVERKLARING ANDERS DAN ANDERS

## 1. Inleiding

---

anders dan anders respecteert het recht op privacy. We leggen je in deze privacyverklaring graag uit hoe wij met jouw persoonsgegevens omgaan. anders dan anders, gevestigd te Hessenstraatje 1H bus 201 te Antwerpen, is verantwoordelijk voor het verwerken van jouw persoonsgegevens die wij via de website en/of via de reisagent hebben verkregen in overeenstemming met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming; o.m. de Belgische Wet van 8 december 1992 met betrekking tot de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens en de nieuwe Europese richtlijn 'Algemene Verordening Gegevensbescherming' of 'GDPR' in werking tredende op 25 mei 2018.

## 2. Gebruik van persoonsgegevens

---

Wanneer je een aanvraag doet voor een groepsreis georganiseerd door anders dan anders worden de door jou verstrekte persoonsgegevens vastgelegd en verwerkt onder de verantwoordelijkheid van anders dan anders.

In het kader van onze dienstverlening en de verkoop van onze producten leggen wij een aantal van jouw persoonsgegevens vast zoals bijvoorbeeld voor- en achternaam, geslacht, adres, nationaliteit, geboortedatum, telefoonnummer(s), e-mailadres, paspoortgegevens, e-mailadres, persoonlijke reisvoorkeuren. Persoonlijke gegevens worden ten allen tijde beschermd en vertrouwelijk behandeld in overeenstemming met de Belgische wettelijke privacy voorschriften. We hebben alle redelijke maatregelen en geëigende veiligheidsmaatregelen getroffen om jouw gegevens te beschermen. Door gegevens aan anders dan anders door te geven, stem je ermee in dat deze worden verwerkt en worden opgeslagen.

## 3. Doeleinden gegevensverwerking

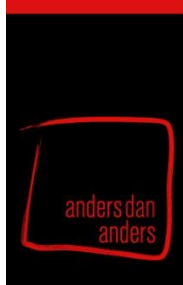
---

Het verzamelen en verwerken van alle persoonlijke gegevens gebeurt volgens de Belgische wettelijke privacy voorschriften. Alleen de persoonlijke gegevens die nodig zijn voor de afhandeling van jouw reis, worden verzameld en aan zorgvuldig geselecteerde partners doorgegeven. Die partners en onze medewerkers zijn hierbij gebonden aan geheimhoudingsplicht.

De verstrekte persoonsgegevens worden door anders dan anders verwerkt om je de gevraagde rondreis aan te bieden, je een persoonlijk programma op maat aan te bieden of om contact met je op te nemen naar aanleiding van de door jouw verstuurd aanvraag. Indien je een reisovereenkomst sluit met anders dan anders worden de door jou verstrekte persoonsgegevens gebruikt om de overeenkomst uit te voeren. Deze persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor zaken met betrekking tot de boeking; zoals onder andere facturatie, informatieverstrekking over de reis, het in orde brengen van het visum en de verzekering en de reservaties (inclusief hotels, vlucht-, trein- en bustickets en eventuele entrees) bij de lokale agent en luchtvaartmaatschappij. Daartoe verstrekt anders dan anders enkel de benodigde gegevens aan onze partners ter plekke. Daarna is de betreffende partner verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens. Wij hebben met onze partners afgesproken dat zij de persoonsgegevens niet aan derden verstrekken en/of verkopen.

Als je een reisproduct of dienst bij ons hebt gekocht, waaronder een vlucht of een andere vorm van vervoer, groepsreis of verzekering, kan het zijn dat wij jouw persoonsgegevens buiten België of de Europese Economische Ruimte (EER) bekendmaken en verwerken om onze overeenkomst te kunnen uitvoeren. Wij zullen jouw persoonsgegevens verstrekken aan onze leveranciers die de uiteindelijke diensten/producten aan jou verstrekken die je bij ons geboekt hebt (bijvoorbeeld hotels). Wanneer je naar het buitenland reist, kan het verplicht worden gesteld door overheidsinstanties op vertrek- en aankomstpunten dat jouw persoonsgegevens verstrekt en verwerkt worden in het kader van een grenscontrole, immigratie-, veiligheids-, antiterrorisme- en andere doeleinden die toepasselijk worden geacht.





# PRIVACYVERKLARING ANDERS DAN ANDERS

Welke gegevens exact moeten worden verstrekt, kan verschillen per bestemming. Indien deze derden zich buiten de Europese Unie bevinden zorgen wij dat jouw gegevens volgens onze regels behandeld worden.

Verder zullen wij de door jou verstrekte gegevens niet aan andere partijen verstrekken indien je hiervoor geen toestemming heeft gegeven, tenzij dat noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de overeenkomst die je met ons sluit of indien dit wettelijk verplicht of toegestaan is.

Als anders dan anders wordt overgenomen door een andere partij kunnen jouw persoonsgegevens aan de overnemende partij worden overgedragen. In alle andere gevallen worden jouw gegevens niet verstrekt aan derden, behalve indien anders dan anders op grond van geldende wet- en regelgeving verplicht is bepaalde gegevens te verstrekken.

## 4. Bewaartermijnen

---

Bovenstaande gegevens worden bewaard zolang het nodig is om onze dienst aan jou te kunnen leveren. Daarnaast bewaren wij persoonsgegevens zo lang als wij daar op grond van de wet toe verplicht worden. Na afloop van deze periode, zullen we jouw persoonsgegevens veilig verwijderen. Als de gegevens na deze periode nodig zijn voor analytische, historische of andere legitieme zakelijke doeleinden, zullen we passende maatregelen nemen om deze gegevens te anonimiseren.

## 5. Beveiliging

---

anders dan anders respecteert de privacy van iedere betrokkene en draagt er zorg voor dat persoonsgegevens vertrouwelijk en met de grootst mogelijke zorgvuldigheid worden behandeld. Alle persoonsgegevens zijn beveiligd opgeslagen in de administratie van anders dan anders. Derden hebben geen toegang tot deze administratie. Alleen de personen die hiertoe gemachtigd zijn, hebben toegang tot de gegevens relevant voor de uitvoering van hun opdracht.

anders dan anders heeft de vereiste technische en organisatorische maatregelen genomen om de door jou meegedeelde persoonlijke gegevens te beschermen tegen onopzettelijk verlies, vernietiging, manipulatie en onbevoegde toegang. Om de gegevensoverdracht tussen jouw browser en ons internetsysteem veilig te laten verlopen, maken wij gebruik van SSL-encryptie (Secure Socket Layer).

## 6. Inzage en correctie gegevens en recht van verzet

---

Je beschikt ten allen tijde over een kosteloos recht van toegang tot deze gegevens, verbetering ervan of verzet tegen het gebruik van deze gegevens.

Als je vragen hebt over deze Privacyverklaring of als je inzage in jouw gegevens wilt hebben of anders dan anders wilt verzoeken jouw gegevens aan te passen of te verwijderen, kan je een e-mail sturen naar [info@master-tours.com](mailto:info@master-tours.com). Wij zullen binnen een termijn van 30 dagen voldoen aan jouw verzoek.

Je kan ook contact met ons opnemen als je een klacht hebt over de manier waarop we jouw persoonsgegevens verzamelen, opslaan of gebruiken. Gelieve in dit geval een schriftelijke klacht te sturen naar Master Tours NV, ter attentie van functionaris gegevensbescherming, Hessenstraatje 1H bus 201, 2000 Antwerpen in België.

anders dan anders zal er alles aan doen om klachten op te lossen, maar indien je niet tevreden bent met onze reactie, kan je een klacht indienen bij de nationale dienst voor gegevensbescherming ([www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be)).



# PRIVACYVERKLARING ANDERS DAN ANDERS

Tenslotte kan anders dan anders je bijkomende informatie vragen om jouw identiteit te verifiëren vooraleer we je verzoek of klacht behandelen. Als je contact met ons opneemt in naam van iemand anders, kunnen we je tevens om extra informatie vragen om er zeker van te zijn dat je bevoegd bent om zo'n verzoek of klacht in te dienen.

## 7. Marketingbeleid

---

Je vindt alle informatie omtrent ons marketingbeleid terug in de afzonderlijke marketingverklaring.

## 8. Wijziging van deze Privacyverklaring

---

anders dan anders behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze Privacyverklaring. Deze verklaring vervangt alle vorige versies. Wij raden u aan deze Privacyverklaring geregeld te raadplegen, zodat je altijd van de inhoud van de geldende Privacyverklaring op de hoogte bent. Als het om belangrijke wijzigingen gaat, zullen we een duidelijke mededeling op onze website(s) plaatsen en, indien van toepassing, de wijzigingen ook elektronisch meedelen. Het meest actuele privacy beleid is het laatst gewijzigd in oktober 2024.

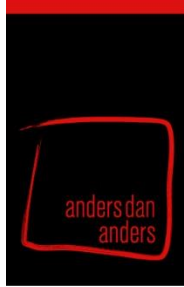
## 9. Contactgegevens

---

Als je vragen hebt over jouw privacy en onze privacy- en marketingverklaring, dan kan je deze stellen door een e-mail te sturen naar [info@master-tours.com](mailto:info@master-tours.com) of per brief aan:

Master Tours NV  
Hessenstraatje 1H/201  
2000 Antwerpen  
03 605 35 02

10. Andere gegevens Master Tours NV  
Licentienummer: 5147  
Aangesloten bij VVR  
Lid van VVRO  
Verzekerd bij Amlin Insurance SE  
BE 0442 075 619



## Bijlage 1: Privacyverklaring Marketing & Communicatie

Deze website is eigendom van Master Tours nv

### Contactgegevens

Master Tours nv  
Hessenstraatje 1H/201  
2000 Antwerpen  
België

### Vragen?

Marketing & Communicatie: [info@master-tours.com](mailto:info@master-tours.com)

Door deze website te bezoeken en te gebruiken aanvaard je volgende algemene voorwaarden en verbind je je ertoe deze algemene voorwaarden na te leven.

### Algemene voorwaarden

#### 1. Algemeen

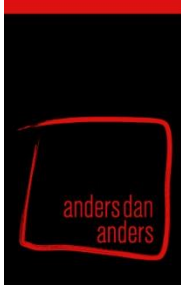
Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de website die wordt beheerd door Master Tours nv, anders dan anders, met hoofdzetel gevestigd te 2000 Antwerpen, Hessenstraatje 1H bus 201 ([www.andersdananders.be](http://www.andersdananders.be))

Door gebruik te maken van deze website aanvaard je deze algemene voorwaarden en verbind je je ertoe deze algemene voorwaarden na te leven. De algemene voorwaarden kunnen door anders dan anders op elk ogenblik naar eigen inzicht gewijzigd worden.

Je mag deze website en de informatie op deze website enkel persoonlijk en niet-commercieel gebruiken en op voorwaarde dat je je volledig houdt aan deze algemene voorwaarden.

#### 2. Intellectuele eigendomsrechten

Je erkent uitdrukkelijk dat de verstrekte informatie en gegevens eigendom zijn en blijven van anders dan anders (en/of een derde partij waarmee anders dan anders samenwerkt). De inhoud van deze website, met inbegrip van de merken, product- of bedrijfsnamen, teksten, afbeeldingen, tekeningen, audiovisuele content, namen, tekens, logo's, data en andere items op de website zijn door het auteursrecht en/of andere intellectuele eigendomsrechten beschermd, behoren toe aan Master Tours nv of rechthoudende derden en mogen niet gereproduceerd worden en/of meegedeeld worden aan het publiek, anders dan noodzakelijk om de informatie online te kunnen bekijken in overeenstemming met deze algemene voorwaarden. Wil je toch overgaan tot reproductie en/of mededeling aan het publiek, dan moet je hiervoor de uitdrukkelijke schriftelijke voorafgaandelijke toestemming van anders dan anders en/of een andere rechthebbende verkrijgen, tenzij dat volgens de bepalingen van de verschillende wetten inzake intellectuele eigendom niet nodig is.



# PRIVACYVERKLARING ANDERS DAN ANDERS

Als anders dan anders je de mogelijkheid biedt om eigen bijdragen op de website te laten vermelden, mag je geen werken gebruiken die door intellectuele eigendomsrechten beschermd zijn, tenzij je zelf die rechten bezit of over alle noodzakelijke toestemmingen van de rechthebbenden beschikt voor je gebruik op de website. Onrechtmatige bijdragen en/of bijdragen die op enige wijze in strijd zijn met datgene wat volgens de algemene normen en waarden in het maatschappelijke verkeer geldt, zijn niet toegestaan. anders dan anders bekijkt de bijdragen niet vooraf en draagt terzake geen enkele verantwoordelijkheid. In elk geval vrijwaar je anders dan anders tegen alle mogelijke aanspraken van derden.

### 3. Beperking van aansprakelijkheid

De informatie op [www.andersdananders.be](http://www.andersdananders.be) is van algemene aard. Dit wil zeggen dat de informatie niet is aangepast aan persoonlijke of specifieke omstandigheden en kan dus niet als een persoonlijk, professioneel of juridisch advies aan de gebruiker worden beschouwd. De anders dan anders blog: <https://andersdananders.be/blog> informeert bezoekers over verschillende reisonderwerpen met de nodige tip & tricks. Master Tours nv kan niet aansprakelijk worden gesteld voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade die ontstaat uit het gebruik van de informatie op deze website.

Master Tours nv levert enorm grote inspanningen om er voor te zorgen dat de ter beschikking gestelde informatie op de anders dan anders website juist, volledig nauwkeurig en up-to-date is. Ondanks deze inspanningen kunnen er onjuistheden verschijnen in de informatie beschikbaar op deze website. Als de informatie op de website onjuist zou zijn of als er bepaalde informatie op of via de website niet beschikbaar zou zijn, zal Master Tours nv meteen inspanningen leveren om dit zo snel mogelijk op te lossen. Als je onjuistheden zou tegenkomen op deze website, kan je de beheerder van de website contacteren via [info@master-tours.com](mailto:info@master-tours.com).

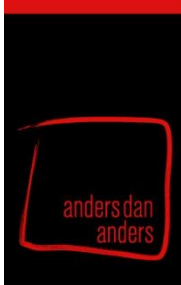
De inhoud van de website, interne & externe links inbegrepen, kan altijd en zonder aankondiging of kennisgeving aangepast, gewijzigd of aangevuld worden. Master Tours nv geeft geen garanties voor de goede werking van de website en kan op geen enkele wijze aansprakelijk gehouden worden voor een slechte werking of tijdelijke (on)beschikbaarheid van de website of voor enige vorm van schade, rechtstreekse of onrechtstreekse, die voort zou vloeien uit de toegang of het gebruik van de website.

Master Tours nv. kan in geen enkel geval tegenover wie dan ook, op directe of indirecte, bijzondere of andere wijze aansprakelijk worden gesteld voor schade te wijten aan het gebruik van deze website of van een andere, voornamelijk als gevolg van links of hyperlinks, met inbegrip van alle verliezen, werkonderbrekingen, beschadiging van programma's of andere gegevens op het computersysteem, van apparatuur, programmatuur of andere van de gebruiker.

Zoals eerder vermeld onder punt 5. Beveiliging maakt anders dan anders gebruik van SSL-encryptie (Secure Socket Layer) om de gegevensoverdracht tussen jouw browser en ons internetsysteem veilig te laten verlopen. De vereiste technische en organisatorische maatregelen zijn dus genomen om de door jou meegedeelde persoonlijke gegevens te beschermen tegen verlies, vernietiging, manipulatie en onbevoegde toegang.

### 4. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

Het Belgisch recht is van toepassing op deze website, rekening houdend met de GDPR, General Data Protection Regulation. In geval van een geschil zijn enkel de rechtbanken van Antwerpen bevoegd. In geval van een privacy kwestie is de privacy commissie bevoegd.



# PRIVACYVERKLARING ANDERS DAN ANDERS

## 5. Links op de website en andere websites

### Aanbrengen van een hyperlink naar de website

Het is toegestaan op je eigen website een link aan te brengen naar [www.andersdananders.be](http://www.andersdananders.be). De webpagina waarop de hyperlink staat, moet volledig verdwijnen en het URL-adres van de website moet duidelijk zichtbaar zijn. Andere hyperlinks naar deze website mag je alleen aanbrengen na uitdrukkelijke schriftelijke voorafgaandelijke goedkeuring van anders dan anders. Je kan je verzoek sturen naar [info@master-tours.com](mailto:info@master-tours.com).

### Links naar andere websites beheerd door anders dan anders

Deze website bevat links naar andere websites van Master Tours nv. Ook het gebruik van die websites is onderworpen aan deze algemene voorwaarden.

### Links naar websites beheerd door derden

Deze website kan links bevatten naar websites die beheerd worden door derden. Deze links zijn uitsluitend ter informatie van de gebruiker aan deze website aangebracht. anders dan anders controleert deze websites en de informatie die zich erop bevindt niet. Zij kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de inhoud of de kwaliteit van deze websites. Een link houdt niet noodzakelijk in dat anders dan anders en de uitbaters van deze andere websites op een of andere manier samenwerken. Master Tours nv kan in geen geval aansprakelijk gehouden worden voor de inhoud van websites van derden of voor enige andere vorm van schade door het gebruik ervan.

## 6. Cookies

anders dan anders maakt gebruik van cookies op haar website om jouw gebruikservaring te optimaliseren. Door op 'Ik ga akkoord' te klikken, ga je akkoord met het plaatsen van deze cookies. Dit wil zeggen dat cookies geïnstalleerd kunnen worden tijdens een bezoek aan de website.

### Wat zijn cookies?

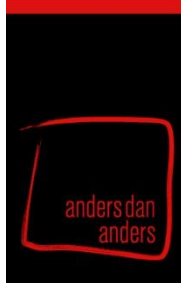
Cookies zijn kleine informatiebestanden die op verzoek van een website via jouw browser (Google Chrome, Internet Explorer, Firefox,...) tijdelijk op jouw computer worden opgeslagen. Bij elk bezoek aan onze website zal jouw browser de inhoud van die cookie terugsturen. Hierdoor kan onze website bepaalde gegevens opslaan die bij jouw browser en jouw bezoek horen. Alle cookies op websites werken anoniem. Zo zien wij niet wie onze website bezoekt, maar willen we wel graag weten hoe een bezoek aan onze website verloopt.

### Cookies hebben verschillende functies:

- Ervoor zorgen dat de website rekening houdt met de voorkeuren van de bezoeker;
- Statistische gegevens verzamelen;  
De inhoud van advertenties op websites aanpassen aan de gebruiker;
- Enzovoort.

### Wat doet anders dan anders met deze cookies?

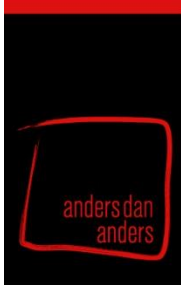
Deze gegevens helpen anders dan anders dus om de kwaliteit van haar diensten te verbeteren door onder meer de website beter af te stemmen op de wensen en voorkeuren van de gebruikers. Deze website maakt gebruik van verschillende types cookies. Hieronder vind je een overzicht per type.



## PRIVACYVERKLARING ANDERS DAN ANDERS

- **Verplichte en technische cookies**  
Technische cookies zijn noodzakelijk voor het gebruik van bepaalde delen van onze website. Als je deze cookies weigert, zullen sommige delen van de website niet werken of niet optimaal werken. Met deze cookies kunnen wij informatie verzamelen over het gebruik van onze website om de inhoud en prestaties ervan te verbeteren.
- **Noodzakelijke functionele cookies**  
Functionele cookies ondersteunen een betere surfervaring van onze bezoekers en maken onze website gebruiksvriendelijker. Deze cookies onthouden bijvoorbeeld of je al bent ingeschreven in onze nieuwsbrief.
- **Advertentie cookies**
  - **GTM Cookies**  
anders dan anders gebruikt Google Tag Manager (GTM). Dit wil zeggen dat de GTM code op onze website staat. Deze tool biedt ons onafhankelijkheid en flexibiliteit in hoe we gegevens op onze website meten. Dankzij deze tool worden er Google Analytics, Social Media en andere cookies die bijdragen aan de gebruiksvriendelijkheid van de website geïnstalleerd op [www.andersdananders.be](http://www.andersdananders.be).  
**Google Analytics Cookies**  
Dankzij deze cookies analyseert anders dan anders hoe gebruikers de website gebruiken. De informatie die de cookie genereert over jouw gebruik van de website (waaronder jouw anonieme IP-adres) wordt doorgezonden aan en opgeslagen door Google. Die gebruikt deze informatie om jouw gebruik van de website te evalueren en om rapporten over websiteactiviteiten samen te stellen voor website-operatoren.  
**Adwords remarketing & DoubleClick cookies**  
Deze cookies helpen ons om relevante advertenties te tonen en advertenties te verbeteren. Ze vertellen ons welke onderdelen van onze websites je bezoekt en helpen ons in te schatten welk(e) type(s) advertenties je mogelijk zou(den) aanspreken. De informatie die de cookie verzamelt, waaronder jouw IP-adres, wordt doorgezonden aan en opgeslagen door Google.  
**Social Media cookies**  
De Facebook pixel wordt geactiveerd als een bezoeker via een Facebook advertentie op onze website terechtkomt en een actie op onze website uitvoert (als je je bijvoorbeeld inschrijft voor de nieuwsbrief). Deze pixel rapporteert deze actie & helpt ons dus om een overzicht te krijgen in welke acties er gebeuren op onze website nadat een bezoeker via een Facebook advertentie onze website bezoekt. Hierdoor kunnen wij jou opnieuw bereiken via onze advertenties die steeds beter bij jouw voorkeuren passen en dus gericht worden. Zo krijg je enkel advertenties te zien die aansluiten bij jouw interesses.  
**Hotjar**  
anders dan anders gebruikt Hotjar om heatmaps, recordings, funnels en forms te verzamelen die zijn uitgevoerd op onze website. anders dan anders gebruikt die statistieken om de gebruiksvriendelijkheid van de website te optimaliseren en op die manier aan jouw voorkeuren te voldoen.
- **Analyse-prestatie cookies**  
Analyse cookies waarmee anders dan anders het algemeen gebruik van de website kan meten. Hieronder vallen bijvoorbeeld de Hotjar cookies die hierboven beschreven zijn.





# PRIVACYVERKLARING ANDERS DAN ANDERS

- Overige cookies

Overige cookies die niet onder de vorige categorieën vallen, maar waarmee een analyse van jouw gebruik van de website uit kan voortvloeien.

Bij je eerste bezoek aan [www.andersdananders.be](http://www.andersdananders.be) krijg je de mogelijkheid om cookies te accepteren of te weigeren. Daarnaast kan je altijd deze cookies blokkeren in je webbrowser. Alle webbrowsers bieden de mogelijkheid om de cookies die op jouw computer of ander toestel worden geïnstalleerd te beheren. Hou er wel rekening mee dat cookies blokkeren via de browserinstellingen geen enkel effect heeft op de cookies die eventueel al eerder op je computer zijn geïnstalleerd. Als je die cookies wilt uitschakelen, moet je ze verwijderen. Voor meer informatie kunt u de configuratie-instellingen van uw internetbrowser raadplegen. anders dan anders wijst je er op dat het weigeren van cookies de werking van bepaalde diensten of websites kan aantasten.

## 7. Online boeken

Gebruikers kunnen via de website een reservatieaanvraag doen. Dit doen bezoekers van de website door een formulier in te vullen.

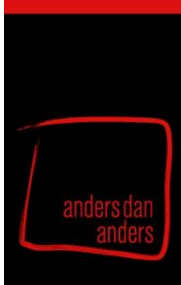
Stappen:

- Keuze rondreis (bestemming, naam rondreis, gewenste vertrekdatum, keuze reservatie via anders dan anders of via de reisagent);
- Persoonsgegevens (voor- en achternaam, geboortedatum, voorkeur kamertype, speciale reiswensen, contactgegevens reizigers; straatnaam en huisnummer, postcode, plaatsnaam, land, telefoonnummer, e-mailadres (en bevestiging), mogelijkheid tot inschrijven op de nieuwsbrief;
- Verzekering, visum & voorwaarden (annulatie- en reisbijstandsverzekering, vastprijisgarantie, visum geregeld door anders dan anders, accepteer de algemene- en bijzondere voorwaarden).

anders dan anders gebruikt de ingevulde gegevens in het reservatieformulier enkel om de boeking te verwerken. Deze boekingsaanvraag wordt gemaakt onder voorbehoud van beschikbaarheid en een van de medewerkers bij anders dan anders neemt binnen 48 uur persoonlijk contact op met de klant. Bij inschrijving van de klant op de nieuwsbrief, verstuurt anders dan anders in de toekomst ook mailings naar de klant. De gegevens worden niet verstrekt aan derden of doorverkocht.

## 8. Registreren en inloggen voor persoonlijk ADA-profiel

Gebruikers van [www.andersdananders.be](http://www.andersdananders.be) kunnen zich registreren om toegang te krijgen tot een persoonlijk ADA-profiel op de website. Gegevens die worden gevraagd bij de registratie: geslacht, voor- en achternaam, e-mailadres, wachtwoord (en bevestiging), geboortedatum, mogelijkheid tot inschrijven op de nieuwsbrief. Als gebruikers van de website geregistreerd zijn, kunnen ze zich bij een volgende bezoek inloggen door een gebruikersnaam en wachtwoord in te voeren. Je bent ertoe gehouden jouw persoonlijke inloggegevens strikt geheim te houden en deze niet aan derden te verstrekken, dit teneinde misbruik door derden te voorkomen. Je bent zelf volledig verantwoordelijk voor alles wat via jouw inloggegevens gebeurt, zoals alle data die je of een derde onder jouw inloggegevens verzendt, ontvangt en/of opslaat, dan wel probeert te verzenden, te ontvangen en/of op te slaan door gebruik van de diensten. Tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen, is het niet toegestaan derden gebruik te laten maken van jouw inloggegevens. Je verbindt er zich toe de diensten niet te zullen gebruiken om je uit te geven voor iemand anders.



## PRIVACYVERKLARING ANDERS DAN ANDERS

Bezoekers aan de ADA-website die een profielpagina aanmaken, leveren hun bijdragen in eigen naam en op eigen verantwoordelijkheid. anders dan anders bekijkt deze bijdragen niet vooraf en draagt terzake geen enkele verantwoordelijkheid. Alleen geoorloofde en persoonlijke berichten en informatie mogen gepubliceerd worden. anders dan anders kan zonder kennisgeving berichten van haar website weren, als deze niet voldoen aan de hierboven genoemde voorwaarden en/of in geval van klachten van derde partijen. anders dan anders kan ook zonder kennisgeving de toegang tot de profielpagina ontzeggen als de voorwaarden niet gerespecteerd worden. Zij hoeft haar weigering niet te motiveren.

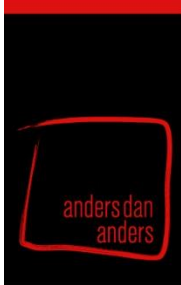
Als beheerder van een profielpagina accepteer je dat anders dan anders jouw naam vermeldt op de webpagina van de webpagina; onze reizigers (mits toestemming dat jouw profiel openbaar mag zijn). Je mag de vermelde gegevens niet verzamelen of gebruiken voor commerciële of andere wettelijk niet-geoorloofde doeleinden (zoals spamming, laster en stalking).

anders dan anders is niet verantwoordelijk voor de inhoud op de profielpagina's en voor het gebruik van de gegevens op de profielpagina's door derden. Problemen kan je steeds melden aan [info@master-tours.com](mailto:info@master-tours.com).

In het persoonlijk ADA-profiel kunnen gebruikers volgende zaken aanpassen:

- Profiel bewerken
  - Alle gegevens ingevuld bij de registratie;
  - Profielfoto;
  - Omslagfoto;
  - Externe link toevoegen (bijvoorbeeld persoonlijke website,...);  
De link die je toevoegt, mag geen virussen bevatten, geen technische mankementen vertonen en de werking van computers, servers en dergelijke niet schaden.
  - "Ik wil mijn profiel openbaar maken op de website" Enkel het profiel van bezoekers die dit aanduiden, verschijnen op onze website, zodat andere bezoekers hun profiel kunnen bekijken;
  - "Ik zou het leuk vinden om vragen van oriënterende reizigers te beantwoorden";
  - "Ik reis meestal (alleen, met familie & kinderen, met vrienden)
  - "Ik reis het liefst naar" (Europa, Afrika, Azië, Noord-Amerika, Zuid-Amerika, Oceanië)
  - "Ik slaap het liefst in" (1 groot bed, 2 aparte bedden)
  - "In het vliegtuig zit ik het liefst" (aan het raam, aan de gang, in het midden)
  - Extra informatie over jou (keuze om zelf tekst toe te voegen).  
Opgelet: de opgegeven informatie bij het profiel is louter informatief en maakt geen deel uit van het reiscontract. Geef je voorkeur zeker nog eens door bij boeking.
- Landen bezocht met ADA (aantal reizen met ADA & aanduiden van al bezochte bestemmingen)
- "Één van mijn mooiste ADA-momenten" indienen
- Reisverhalen aanmaken en indienen;

In reisverhalen moet de informatie ook relevant zijn voor de betrokken reis. Het is niet geoorloofd om werken toe te voegen die door intellectuele eigendomsrechten beschermd worden, tenzij je zelf die rechten bezit of over alle noodzakelijke toestemmingen van de rechthebbenden beschikt voor je gebruik ervan op de website. Onrechtmatige uitlatingen en/of uitlatingen die op enige wijze in strijd zijn met datgene wat volgens de algemene normen en waarden in het maatschappelijke verkeer geldt, zijn niet toegestaan: dit zijn onder meer uitlatingen die in strijd zijn met de openbare orde of de goede zeden, uitlatingen die discriminerend, beledigend, lasterlijk of kwetsend zijn en/of op een andere manier inbreuk (kunnen) plegen op de rechten van anderen.



## PRIVACYVERKLARING ANDERS DAN ANDERS

- Fotoboeken aanmaken en indienen
- Mijn wensenlijst (bestemmingen die ik nog wil bezoeken in de toekomst) & mogelijkheid om aan te duiden om op de hoogte te worden gehouden wanneer die reis op gegarandeerd wordt gezet op de website.

Er is de mogelijkheid om terug uit te loggen na een bezoek aan het deel van de website waar bezoekers voor moeten inloggen.

anders dan anders kan de ingevulde gegevens altijd bekijken en exporteren naar werkdocumenten (zoals bijvoorbeeld Excel). Deze gegevens worden enkel gebruikt om interne analyses uit te voeren en een zicht te krijgen op het profiel van de ADA-klant. De gegevens worden niet verstrekt aan derden of doorverkocht.

### 9. Inschrijven voor evenementen via de website

Voor bepaalde evenementen die anders dan anders organiseert is een inschrijving vereist. Deze inschrijving kan gebeuren via de website of door een mailtje te sturen naar [info@master-tours.com](mailto:info@master-tours.com). Bij een inschrijving via de website wordt gevraagd aan de bezoekers om volgende gegevens in te vullen: naam, geboortedatum, aantal personen, telefoonnummer, e-mailadres, keuze om aan te duiden of de bezoeker al klant is bij anders dan anders of niet. Bij een inschrijving via e-mail wordt gevraagd aan de bezoekers om volgende gegevens in te vullen: naam, aantal personen, e-mailadres.

anders dan anders gebruikt deze gegevens enkel en alleen om de gastenlijst van het evenement samen te stellen en om voor, tijdens of na het evenement hierover te communiceren. De e-mailadressen en telefoonnummers worden gebruikt om de bevestigingsmail te versturen, eventuele vragen te stellen wegens onduidelijkheden of om een mail achteraf te versturen om de aanwezigen te bedanken. De gegevens worden niet verstrekt aan derden of doorverkocht.

### 10. Inschrijven voor wedstrijden

Voor bepaalde wedstrijden die anders dan anders organiseert tijdens interne of externe evenementen, wordt de voor- en achternaam en e-mailadres van de deelnemer gevraagd. Deze gegevens worden verzameld en verwerkt door de afdeling Marketing & Communicatie van anders dan anders.

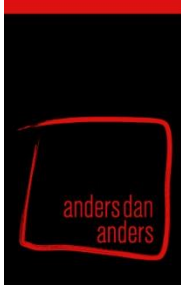
anders dan anders gebruikt deze gegevens enkel en alleen om wedstrijd tot een goed eind te brengen en om voor, tijdens of na de wedstrijd hierover te communiceren. De e-mailadressen worden gebruikt om de mail met de naam van de winnaar (na toestemming van de winnaar) te versturen, eventuele vragen te stellen wegens onduidelijkheden of om een mail achteraf te versturen om de aanwezigen te bedanken. De gegevens worden niet verstrekt aan derden of doorverkocht.

### 11. Inschrijven tot nieuwsbrief via de website

Bezoekers van de website krijgen de mogelijkheid om zich in te schrijven voor de anders dan anders nieuwsbrief. Door het e-mailadres in te vullen en op 'ok' te klikken, schrijven bezoekers zich in voor de nieuwsbrief.

anders dan anders kan het ingevulde e-mailadres altijd bekijken en exporteren naar werkdocumenten (zoals bijvoorbeeld Excel). Het e-mailadres wordt toegevoegd in onze database. De ADA-nieuwsbrief wordt verstuurd naar de e-mailadressen in onze database. Ook worden deze gegevens gebruikt om interne analyses uit te voeren. De gegevens worden niet verstrekt aan derden of doorverkocht.

Op het einde van elke e-mail die anders dan anders verstuurt, krijgt de ontvanger de mogelijkheid om zijn voorkeuren aan te passen of zich uit te schrijven. Zo heeft de ontvanger altijd zelf de keuze en controle om zijn gegevens in onze database te laten staan of te verwijderen.



## 12. Contactaanvraag via de website

Via de contactaanvraag neemt anders dan anders contact op met klanten. Bezoekers van de website kunnen kiezen of ADA telefonisch of per e-mail contact op neemt. Bij een telefonische aanvraag wordt gevraagd om volgende gegevens in te vullen: naam, telefoonnummer, mogelijkheid om een bericht te schrijven. Bij een aanvraag via mail wordt gevraagd om de naam en e-mailadres in te vullen. Ook hier is er een mogelijkheid om een bericht in te vullen.

anders dan anders gebruikt deze gegevens enkel en alleen om contact op te nemen met (potentiële) klanten. De gegevens worden niet verstrekt aan derden of doorverkocht.

## 13. Storingen

anders dan anders zal alle inspanningen leveren om er zorg voor te dragen dat de website ter beschikking is. anders dan anders kan niet garanderen:

- dat de website altijd beschikbaar is of dat de website altijd zonder beperkingen of storingen zal functioneren;
- dat de website aan jouw verwachtingen en eisen voldoet;

anders dan anders streeft ernaar storingen en beperkingen zo snel mogelijk te verhelpen en eventuele hinder daarvan voor jou zo beperkt mogelijk te houden.

anders dan anders is niet aansprakelijk voor schade die zou voortvloeien uit onderbrekingen op de website als gevolg van onvoorziene gebeurtenissen, server of Internet malfunctions of overmacht.

anders dan anders wijst elke aansprakelijkheid af die voortvloeit uit het aanbieden van de website, tenzij het haar zware of opzettelijke fout is. De aansprakelijkheid van anders dan anders is in elk geval beperkt tot het herstellen van de voorzienbare, rechtstreekse en persoonlijke schade die je hebt geleden.

Indien er sprake is van technische problemen, is anders dan anders gerechtigd de toegang tot (onderdelen van) de website en/of (onderdelen van) haar systeem en/of interfaces (al dan niet tijdelijk) onmiddellijk en op ieder gewenst moment te blokkeren of het gebruik daarvan te beperken en/of andere maatregelen te nemen, indien dit naar de mening van anders dan anders nodig is, zonder jou daarvan vooraf op de hoogte te stellen.

anders dan anders behoudt zich ook het recht voor om in verband met service, onderhoud en beveiliging van de website, de toegang tot de website al dan niet tijdelijk te blokkeren of het gebruik daarvan te beperken, indien dit naar de mening van anders dan anders nodig is, zonder je daarvan vooraf op de hoogte te stellen.

Indien een storing of een ander incident, fout of defect het gevolg blijkt te zijn van handelen of nalaten van jezelf, kan anders dan anders de door haar gemaakte kosten ter beëindiging van deze storing, op jou verhalen.

Je hebt recht op inzage en eventueel correctie van de op jou betrekking hebbende gegevens. Je hebt ook het recht om je kosteloos te verzetten tegen de verwerking van je gegevens voor direct marketing doeleinden. Je kan je aanvraag tot inzage, correctie of verzet richten tot de Marketing & Communicatie Manager van anders dan anders via Master Tours nv., Hessenstraatje 1H bus 201, 2000 Antwerpen. anders dan anders is steeds gerechtigd zonder voorafgaande kennisgeving wijzigingen en/of verbeteringen aan te brengen op de website en/of de website (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken en/of wijzigingen aan te brengen aan de website. Als je vragen hebt over het functioneren van de website, kan je terecht bij de Marketing & Communicatie van anders dan anders via [info@master-tours.com](mailto:info@master-tours.com). Zij zullen zich naar best vermogen inspannen om de gestelde vragen snel en efficiënt af te handelen.