

Algemene voorwaarden

Sonesta Nijlcruise by Frank Devos Reizen

Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de contracten tot reisorganisatie en reisbemiddeling zoals verstaan onder de wet van 16 februari 1994 (B.S. van 1 april 1994) tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling (reiscontractenwet).

Artikel 2: Promotie en aanbod

De gegevens in de reisbrochure binden de reisorganisator, die de brochure heeft uitgegeven, tenzij:

1. a) wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en voor het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht;
b) er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract.
2. De reisorganisator kan genoodzaakt zijn een bepaald aanbod tijdelijk of blijvend te schrappen.
3. Het aanbod in de brochure geldt steeds tot uitputting.

Artikel 3: Informatie vanwege de reisorganisator en/of de reisbemiddelaar

De reisorganisator en/of reisbemiddelaar zijn verplicht:

1. Voor het sluiten van het contract tot reisorganisatie of tot reisbemiddeling, aan de reizigers schriftelijk mede te delen:
2. a) de algemene informatie over paspoorten en visa en de formaliteiten op het gebied van gezondheidszorg die voor reis en verblijf noodzakelijk zijn, opdat de reizigers de nodige documenten zouden kunnen in orde brengen. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit doen er goed aan bij de bevoegde instanties te informeren welke formaliteiten zij moeten vervullen;
b) informatie over het aangaan en de inhoud van een annulering- en/ of bijstandsverzekering;2. ten laatste zeven kalenderdagen voor de vertrekdatum, volgende inlichtingen aan de reizigers schriftelijk te verstrekken:
3. a) dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen alsook, indien mogelijk, de door de reiziger in te nemen plaats;
b) naam, adres en telefoon- en faxnummer van hetzij de plaatselijke vertegenwoordiging van de reisorganisator en / of reisbemiddelaar, hetzij de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen, hetzij rechtstreeks de reisbemiddelaar of de reisorganisator;
c) voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie waardoor rechtstreeks contact mogelijk is met het kind of met de persoon die ter plaatse voor diens verblijf verantwoordelijk is.

4. De in het vorige lid vermelde termijn van zeven kalenderdagen is niet van toepassing in geval van een laattijdig gesloten contract.

Artikel 4: Informatie vanwege de reiziger

De reiziger moet aan de reisorganisator en/ of reisbemiddelaar alle nuttige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk gevraagd worden. Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de reisorganisator en/ of reisbemiddelaar, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 5: Tot stand komen van het contract.

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

Artikel 6: Prijs van de reis

De in het contract overeengekomen prijs is vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, onder voorbehoud van een kennelijke materiële vergissing.

Artikel 7: Betaling van de reissom

1. Behalve in het geval van verhuring of indien uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger, bij de ondertekening van de bestelbon 30 procent van de totale reissom als voorschot, met een minimum van 125 Euro
2. Behalve indien op de bestelbon anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo uiterlijk één maand voor de vertrekdatum, en op voorwaarde dat hem vooraf of tezelfdertijd de schriftelijke reisbevestiging en/ of reisdocumenten bezorgd worden.
3. Boekt de reiziger 31 dagen of later voor vertrekdatum dan moet hij de totale reissom onmiddellijk betalen.

Artikel 8: Overdraagbaarheid van de boeking

De reiziger kan, voor de aanvang van de reis, zijn reis overdragen aan een derde, die wel moet voldoen aan alle voorwaarden van het contract tot reisorganisatie. De overdrager dient tijdig voor het vertrek de reisorganisator en, in voorkomend geval, de reisbemiddelaar, van deze overdracht op de hoogte te brengen. De overdragende reiziger en de overnemer zijn hoofdelijk gehouden tot de betaling van de totaalprijs van de reis en de kosten van de overdracht.

Artikel 9: Andere wijzigingen door de reiziger

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

Artikel 10: Wijziging door de reisorganisator voor de afreis

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

Artikel 11: Verbreking door de reisorganisator voor de afreis

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

Artikel 12: Gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van de reis

1. Als tijdens de reis blijkt dat een belangrijk deel van de diensten waarop het contract betrekking heeft, niet zal kunnen worden uitgevoerd, neemt de reisorganisator alle nodige maatregelen om de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis.
2. Zo er een verschil is tussen de voorgenomen en de daadwerkelijk verleende diensten, stelt hij de reiziger schadeloos ten belope van dit verschil.
3. Als dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de reiziger deze alternatieven om deugdelijke redenen niet aanvaardt, moet de reisorganisator hem een gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek, en in voorkomend geval, de reiziger schadeloosstellen.

Artikel 13: Verbreking door de reiziger;

De reiziger kan te allen tijde het contract geheel of gedeeltelijk verbreken. Indien de reiziger het contract verbreekt wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, vergoedt hij de schade die de reisorganisator en reisbemiddelaar lijden ten gevolge van de verbreking. De schadevergoeding kan forfaitair bepaald worden en ten hoogste eenmaal de prijs van de reis bedragen.

Artikel 14: Aansprakelijkheid van de reisorganisator

1. De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hemzelf dan wel door andere verstrekkers van diensten en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken.
2. De reisorganisator is voor de daden en nalatigheden van zijn aangestelde en vertegenwoordigers, handelend in de uitoefening van hun functie, evenzeer aansprakelijk als voor zijn eigen daden en nalatigheden.
3. Indien een internationaal verdrag van toepassing is op een in het reiscontract inbegrepen dienst, wordt, in voorkomend geval, de aansprakelijkheid van de reisorganisator overeenkomstig dat verdrag uitgesloten of beperkt.
4. Voor zover de reisorganisator niet zelf de in het reiscontract voorziene diensten verleent, wordt zijn aansprakelijkheid voor stoffelijke schade en de vergoeding van de derving van het reisgenot samen beperkt tot tweemaal de reissom.
5. Voor het overige zijn de artikels 18 en 19 van de in artikel 1 genoemde wet van toepassing.

Artikel 15: Aansprakelijkheid van de reiziger

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de reisorganisator en/ of reisbemiddelaar, hun personeel of hun vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, alsook wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen. De fout wordt volgens het normale gedrag van een reiziger beoordeeld.

Artikel 16: Klachtenregeling

1. Voor de afreis: klachten voor het reiscontract wordt uitgevoerd, moet de reiziger zo snel mogelijk per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij de reisbemiddelaar of reisorganisator.
2. Tijdens de reis: klachten tijdens de uitvoering van het contract moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet hij zich – in deze volgorde – wenden tot een vertegenwoordiger van de reisorganisator, of een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar of rechtstreeks tot de reisbemiddelaar, of tenslotte rechtstreeks tot de reisorganisator.
3. Na de reis: werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij uiterlijk één maand na het einde van de reisovereenkomst bij de reisbemiddelaar of anders bij de reisorganisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen.

Artikel 17: Geschillencommissie Reizen

Er ontstaat een geschil wanneer een klacht niet in der minne kan worden opgelost, of niet is opgelost binnen 4 maanden vanaf het einde van het reiscontract, of vanaf de geplande vertrekdatum, indien het reiscontract nooit werd uitgevoerd. Elk geschil gerezen na het sluiten van een reiscontract, zoals bedoeld in artikel 1 van de huidige algemene voorwaarden, over dit contract en waarbij de reiziger betrokken is, wordt uitsluitend behandeld door de Geschillencommissie Reizen, dit met uitzondering van geschillen over lichamelijk letsel. De behandeling en de uitspraak gebeuren overeenkomstig het geschillenreglement en de bepalingen van het gerechtelijke wetboek (Art. 1676 tot en met 1723). De uitspraak is bindend voor de partijen, zonder mogelijkheid van beroep. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd zoals bepaald in het geschillenreglement. Het gebruik van deze algemene voorwaarden houdt de aanvaarding in van alle reglementen en beslissingen, bepaald door de Geschillencommissie Reizen vzw, inzonderheid het geschillenreglement. Het adres van de Geschillencommissie Reizen vzw is Koning Albert II-laan 54, 1000 Brussel.

Bijzondere voorwaarden van Frank Devos Reizen

Artikel 1: Bevoegdheden

Door deze bestelbon te ondertekenen verleent de reiziger aan de reisbemiddelaar de uitdrukkelijke bevoegdheid hem te vertegenwoordigen in alle betrekkingen met de dienstverleners en reisorganisatoren. De reiziger kiest voor de uitvoering van het dossier adres bij de reisbemiddelaar.

Artikel 2: Prijs

1. Prijzen die mondeling door de reisbemiddelaar worden doorgegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.
2. De dossiers kunnen onderworpen worden aan dossierkosten, die worden opgelegd door de beroepsvereniging waarvan de reisbemiddelaar lid is.

Artikel 3: Betalingen

1. Voorschotten en facturen zijn betaalbaar op de zetel van de reisbemiddelaar, netto en zonder korting.
2. Voorschotten en facturen, die niet op hun vervaldag betaald zijn, zullen van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd worden met een forfaitaire schadevergoeding van 10 % evenals met de wettelijke intresten vanaf de datum de vervaldag.

Artikel 4: Formaliteiten

1. De reiziger dient kennis te nemen van de informatie inzake de te vervullen formaliteiten die hem in de brochure of door de reisbemiddelaar worden medegedeeld.
2. Kinderen dienen steeds over een identiteitskaart met foto of een paspoort te beschikken. Kinderen die niet door hun ouders vergezeld worden, dienen een door de gemeente gelegaliseerd attest 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 ze hun vakantie doorbrengen en hun adres in België.

Artikel 5: Uurregelingen

De vermelde uurregelingen zijn indicatief. De reiziger dient in alle omstandigheden er rekening mee te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis gewijzigd kunnen worden.

Artikel 6: Annulering en wijzigingen door de reiziger bij reisorganisator dossiers

1. Bij annulering dienen de door Frank Devos Reizen vastgelegde vergoedingen in ieder geval betaald te worden door de reiziger, zelfs als de annulering te wijten is aan toeval of overmacht.
2. Met uitzondering van de door de reisorganisator bepaalde annuleringskosten, heeft de reisbemiddelaar het recht zijn kosten aan te rekenen tot een maximum van 15 % van de reissom.
3. Wijzigingen aan een geboekte reis worden aanvaard mits betaling van de gemaakte kosten die de wijziging inhoudt.

Artikel 7: Annulering en wijzigingen door de reiziger voor het Sonesta Nijl Cruise programma

1. Bij annulering dienen volgende kosten te worden betaald:
 - Vanaf de datum van reservatie tot 60 dagen voor de afreis 30 procent van de reissom;
 - Vanaf 60 dagen tot en met de dag van afreis 100 procent van de reissom.

Artikel 8: Klachtenregeling

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

Frank Devos Reizen
Noordzandstraat 62
8000 Brugge
Tel 050 330914
info@frankdevosreizen.be
Erkenning 1767