

## **BIJZONDERE VOORWAARDEN Alleenreizenden 50plus – Jempi Reizen**

*Onze bijzondere voorwaarden maken integraal deel uit van de overeenkomst. Ze vullen de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen aan, alsook de bepalingen van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (de “Pakketreizenwet”), en desgevallend de contractuele voorwaarden van de leveranciers van reisdiensten. Ze dienen tevens als toelichting voor deze voorwaarden.*

### **PAKKETREIZEN**

Deze bijzondere voorwaarden zijn van toepassing op al onze reizen voor Alleenreizenden 50plus waar we optreden als organisator.

#### **Artikel 1 : PRIJZEN**

Al onze prijzen worden te goeder trouw opgesteld in functie van de op dat moment beschikbare informatie. Kaarten, foto's of illustraties zijn louter informatief en niet contractueel.

De reiziger aanvaardt uitdrukkelijk dat de precontractuele informatie die hem wordt overgemaakt kan gewijzigd worden voor de afsluiting van de pakketreisovereenkomst en dat onze offertes, tenzij anders overeengekomen, steeds “in aanvraag” of “onder voorbehoud van bevestiging” zijn. Tenzij anders overeengekomen, zijn onze offertes geldig op de dag van opmaak en op basis van beschikbaarheid.

Kennelijke materiële fouten in de precontractuele informatie binden ons niet en mogen we rechtzetten.

#### **Artikel 2 : TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST**

Tenzij uitdrukkelijk anders bedongen, komt de pakketreisovereenkomst tot stand wanneer wij onze offerte en of reis aan de reiziger bevestigen en, indien er een voorschot wordt gevraagd, na betaling van het voorschot.

#### **Artikel 3 : PRIJS EN BETALINGSMODALITEITEN**

1. De prijs omvat alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgesomd, alsook alle belastingen en, indien van toepassing, alle bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten. De reiziger zal desgevallend vergoedingen, toeslagen en andere kosten moeten betalen die wij redelijkerwijs niet konden berekenen of kennen op het ogenblik van de sluiting van de overeenkomst, zoals toeristentaxen, toegangstaxen, enz

Kennelijke materiële fouten in de prijs binden ons niet en mogen we rechtzetten.

2. De prijs is steeds aangeduid per persoon/kamer/appartement
3. De prijs omvat niet: kosten voor reispaspoort, visa, inentingen, verzekeringen, persoonlijke uitgaven, fooien en uitstappen die niet uitdrukkelijk als inbegrepen aangeduid staan.
4. Prijzen die mondeling of telefonisch worden gegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijk prijsbevestigingen zijn geldig.
5. Dossiers op aanvraag, tenzij ze in een vaste boeking resulteren, zijn steeds onderworpen aan 50 EUR dossierkosten.

6. Indien het dossier afwijkt van het standaardprogramma wordt er een toeslag gerekend per dossier die overeenkomt met de kost van de gevraagde wijziging evenals een administratieve kost van 50 EUR.

7. De prijzen zijn berekend op basis van:

- A. Wisselkoersen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland die op datum van opmaak bekend waren.
- B. We behouden ons het recht voor om prijzen te verhogen in geval van veranderingen in:
- C. de prijs van passagiersvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen, of
- D. 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, landingsrechten en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden, in vergelijking met de toestand op datum van de te koop aanbidding of
- E. de wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn in vergelijking met de toestand op datum van de te koop aanbidding

In geval van verlaging van voormelde kosten na het afsluiten van de overeenkomst en voor het begin van de reis heeft de reiziger recht op een proportionele prijsvermindering.

In dit geval zullen we het recht hebben om administratieve kosten aan te rekenen. We zullen deze kosten verantwoorden alleen op uitdrukkelijk verzoek van de reiziger.

- F. Elke prijsverhoging zal aan de reiziger worden meegedeeld uiterlijk twintig dagen vóór het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, met opgave van een motivering voor die prijsverhoging en een berekening.
- G. Indien de verhoging 8% van de totaalprijs van de reis te boven gaat, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder vergoeding verbreken.
- H. Tenzij anders overeengekomen, wordt er bij het afsluiten van de overeenkomst een voorschot aangerekend van 30 % van de totaalprijs en is het saldo verschuldigd uiterlijk 45 dagen voor vertrek. Indien de overeenkomst afgesloten is minder dan 45 dagen voor afreis, dient het volledige saldo betaald te worden bij boeking.
- I. Elke niet betaalde factuur op vervaldatum zal van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling aanleiding geven tot het betalen van een intrest aan 12 % per jaar en een forfaitaire schadevergoeding van 10 % met een minimum van 50 EUR.

Als alternatief behouden we ons het recht voor om in geval van niet-betaling van facturen binnen de vervaldatum de overeenkomst te beëindigen mits ingebrekestelling met onmiddellijke uitwerking en vergoeding te vorderen van onze schade met als minimum de opzeggingsvergoeding van art. 4. Door de

reiziger betaalde voorschotten zullen met de schadevergoeding worden verrekend.

Wij behouden ons het recht voor om reisdocumenten niet vrij te geven zolang niet al onze facturen zijn betaald.

J. Cash betalingen worden slechts aanvaard tot maximaal 3.000 EUR.

#### **Artikel 4 : BAGAGE**

Bij verlies of beschadiging van bagage dient de reiziger bij de afhandeling verloren bagage van de luchthaven een Property Irregularity Report (PIR) in te vullen. Zonder dit document kan je als reiziger onmogelijk een schadevergoeding bekomen voor je beschadigde of verloren bagage. Ingeval van transport per autocar dient een attest aan de begeleidende medewerker of chauffeur gevraagd te worden.

#### **Artikel 5 : OPZEGGING DOOR DE REIZIGER**

1. Elke opzegging door de reiziger moet ons toekomen per mail en/of persoonlijk in ons kantoor op het adres opgegeven in art. 17. Opzeggingen die ons toekomen buiten onze openingsuren worden geacht ontvangen te zijn op de volgende werkdag.
2. De annuleringskosten worden berekend op de reissom exclusief de administratiekost en de premie voor de annulerings- en reisbijstandsverzekering.
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 09u tot 18u). Annuleringen buiten deze periode worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag. Alle bedragen zijn aangeduid per persoon.
4. In geval van opzegging, zullen wij de volgende opzegvergoedingen aanrekenen :

Zelfs indien de annulering te wijten is aan toeval of overmacht uit hoofde van de reiziger. Nadien is er mogelijkheid dit bedrag terug te vorderen bij de verzekeringsmaatschappij. Zij beslist conform haar voorwaarden of de terugbetaling gerechtvaardigd is.

- Annulering vanaf de dag van boeking tot 120 dagen voor vertrek: 30% van de totale reissom
- Annulering vanaf 119 dagen tem 90 dagen voor vertrek : 50 % van de totale reissom
- Annulering vanaf 89 dagen tem 60 dagen voor vertrek : 70 % van de totale reissom
- Annulering vanaf 59 dagen tem 30 dagen voor vertrek : 80% van de totale reissom
- Annulering vanaf 29 dagen tem dag van vertrek : 100 % van de totale reissom

De annulatiekosten kunnen nooit de prijs van het dossier overschrijden. Annulering van vluchten en treintickets geven altijd 100% kosten ongeacht het tijdstip van de annulering wanneer ze uitgeschreven zijn. Bovenvermelde kosten kunnen in dat geval vermeerderd worden met de aangerekende kosten van de luchtvaartmaatschappij/leverancier.

Kosten voor visa, verzekeringen, dossierkosten en dergelijke zijn niet terugbetaalbaar.

## **Artikel 6 : WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER**

Elke wijziging van de overeenkomst door de reiziger zal aanleiding geven tot het betalen van forfaitaire administratieve kosten van 50 EUR per persoon, vermeerderd met de eventuele kosten van onze leveranciers van reisdiensten of van de organisator indien wij handelen als doorverkoper.

De reiziger aanvaardt dat een wijziging afhangt van de beschikbaarheid en een eventuele prijsaanpassing. Indien de wijziging niet beschikbaar is of het prijsverschil te groot, kan de reiziger afzien van de overeenkomst, waarbij in dit geval de opzeggingsvergoedingen van art. 5 van toepassing zullen zijn. De kosten van de wijziging zijn in elke geval ten laste van de reiziger.

## **Artikel 7 : WIJZIGINGEN DOOR DE ORGANISATOR**

1. Wij behouden ons het recht voor om voor het vertrek kleine wijzigingen aan te brengen aan de overeenkomst. In dit geval wordt de reiziger verwittigd via een duurzame gegevensdrager.
2. Wij behouden ons ook het recht voor om kennelijke materiële fouten in de overeenkomst recht te zetten.
3. Wij behouden ons het recht de naam van de reisleiding te wijzigen in geval van onvoorziene omstandigheden.
4. Wanneer er ingrijpende wijzigingen aan de overeenkomst moeten worden gebracht of wanneer de prijs dient verhoogd te worden met meer dan 8 %, conform art. 20 van de wet, is de reiziger verplicht ons binnen de 7 dagen na de aankondiging van de wijziging te verwittigen van zijn beslissing om de wijziging al dan niet te aanvaarden. Zo niet, wordt de overeenkomst automatisch beëindigd.

## **Artikel 8 : OVERDRACHT VAN DE OVEREENKOMST**

In geval van overdracht van de overeenkomst, en voor zover wij hebben kunnen vaststellen dat de overnemer aan alle voorwaarden van de overeenkomst voldoet, zijn de overdrager en overnemer solidair gehouden tot betaling van de kosten die voortvloeien uit de overdracht. De reiziger begrijpt dat in sommige gevallen de kost van de overdracht kan gelijk zijn met de prijs van de aankoop van een nieuwe reisdienst (zoals bijvoorbeeld in het geval van niet wijzigbare of terugbetaalbare vliegtickets).

## **Artikel 9 : NON-CONFORMITEIT EN BIJSTAND**

1. De reiziger is verplicht om ons, op een bewijskrachtige wijze, onverwijld op de hoogte te brengen van elke non-conformiteit die hij ter plaatse vaststelt tijdens de uitvoering van de pakketreis. Elke klacht in dit kader zal beoordeeld worden door de organisator in functie van de concrete omstandigheden en de aard van het geboekte pakket.

De reiziger moet zijn klachten op de volgende wijze kenbaar maken :

Elke tekortkoming dient ter plaatse mee te delen aan de betrokken dienstverleners. Indien de klacht enkel na de vakantie wordt ingediend kunnen de feiten niet altijd meer vastgesteld worden en kan het recht tot compensatie vervallen. Werd de klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet de reiziger uiterlijk één maand na het einde van de reisovereenkomst bij de organisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een officiële klacht indienen.

2. De reiziger heeft het recht om zijn klachten te richten tot de doorverkoper bij wie hij het pakket heeft gekocht. In dit geval zal hij steeds eveneens de organisator van zijn klacht op de hoogte stellen.
3. De reiziger begrijpt dat indien hij ons niet correct en onverwijld op de hoogte brengt, hij ons verhindert om het tegengekomen probleem efficiënt op te lossen. De financiële gevolgen daarvan zullen ten laste van de reiziger worden gelegd.
4. De tegenwaarde van niet-verkregen diensten wordt alleen terugbetaald mits het indienen van een geschreven attest uitgaande van de betrokken dienstverlener en waarin duidelijk vermeld staat welke diensten de reiziger niet ontvangen heeft.

#### **Artikel 10 : AANSPRAKELIJKHEID VAN DE ORGANISATOR**

1. Wij zijn aansprakelijk voor de goede uitvoering van alle reisdiensten van het pakket wanneer wij optreden als organisator. Wij hebben deze aansprakelijkheid niet als wij optreden als doorverkoper.
2. Onze aansprakelijkheid is evenwel beperkt tot drie maal de totaalprijs van het pakket, behalve in geval van persoonlijk letsel of opzettelijk dan wel door nalatigheid veroorzaakte schade. Voor zover internationale verdragen grenzen stellen aan de voorwaarden waaronder een dienstverlener die een reisdienst verleent die deel uitmaakt van een pakketreis, schadevergoeding moet betalen, of aan de hoogte van die schadevergoeding, gelden die grenzen ook voor ons.
3. Wij zijn nooit aansprakelijk voor de goede uitvoering van reisdiensten die niet uitdrukkelijk staan vermeld in de pakketreisovereenkomst en die de reiziger ter plaatse heeft geboekt zonder ons te verwittigen (zoals excursies of bijkomende activiteiten).

#### **Artikel 11 : REISDOCUMENTEN**

1. De reiziger moet in het bezit zijn van geldige reisdocumenten om zich in het land van bestemming te begeven. In sommige gevallen volstaat een identiteitskaart, in andere gevallen een internationaal paspoort (soms geldig tot zes maanden na terugreis) en nog in andere gevallen een internationaal paspoort en visum.
2. Huisdieren zijn niet toegelaten op onze groepsreizen.
3. Ook al proberen wij de reiziger zo goed mogelijk te informeren over de formaliteiten voor het land van bestemming, toch komt het aan de reiziger toe om de geldigheid en conformiteit van de reisdocumenten na te zien.

Op de niet-Belgische reiziger rust de plicht om zich te informeren bij zijn Ambassade of andere diplomatieke instanties teneinde de geldende formaliteiten te kennen. Wij zijn niet aansprakelijk in geval van nalatigheid van de reiziger op dat vlak.

4. Degene die de overeenkomst aangaat verbindt er zich toe om ons te informeren van zijn nationaliteit en die van alle reizigers namens wie hij optreedt, en ons te verwittigen van elke relevante informatie in dit opzicht.

#### **Artikel 12 : GEZONDHEID**

1. Wij kunnen de gezondheidstoestand van alle reizigers niet kennen. Op de reiziger rust dus de plicht om zelf de nodige inlichtingen in te winnen omtrent de gezondheidsformaliteiten op de gekozen bestemming.
2. De reiziger verklaart dat hij medisch, fysiek en psychisch in staat is om de gekozen reis te ondernemen. De reiziger die een fysieke of psychische beperking heeft, een mobiliteitsbeperking heeft of aan een ziekte lijdt die een behandeling vergt of die zwanger is, moet ons daar verplicht van op de hoogte stellen, desgevallend via de persoon die de reis boekt. Wij behouden ons het recht voor om een reiziger voor een reis te weigeren indien, om objectieve en niet-discriminatoire redenen, blijkt dat hij niet in staat is om deel te nemen.
3. De reiziger wordt aangeraden om aangepast materiaal en uitrusting te voorzien in functie van de aard van de reis, behalve indien dit is inbegrepen in het pakket. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor de nalatigheid van de reiziger op dat vlak.
4. De reiziger wordt aangeraden om inzake gezondheids- en veiligheidsvoorwaarden de website van de FOD Buitenlandse zaken te raadplegen.

#### **Artikel 13 : VERZEKERING INSOLVENTIE**

Zoals de wet het voorziet, zijn we tegen insolventie beschermd door MS Amlin Insurance SE – Koning Albert II-laan 37 – B 1030 Brussel – tel +32 2 894 70 00 – [www.amlin.com](http://www.amlin.com)

#### **Artikel 14 : VERZEKERING BURGERLIJKE AANSPRAKELIJKHEID**

Onze burgerlijke aansprakelijkheid wordt verzekerd door Allianz Benelux n.v. – Lakensestraat 35 – 1000 Brussel – tel +32 2 214 61 11

#### **Artikel 15 : VLUCHTEN/TRANSFERS**

1. De vluchten in onze offertes worden onder voorbehoud meegedeeld. Elke wijziging zal onverwijld worden meegedeeld aan de reiziger. De reiziger dient er in alle omstandigheden rekening mee te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis gewezigd kunnen worden.
2. De identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zal aan de reiziger bekend gemaakt worden uiterlijk op de reisdocumenten conform Verordening EU 2011/2005.
3. De reiziger is verplicht om zich tijdig aan te bieden voor de inscheping, met alle nodige reisdocumenten. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor incidenten, zoals een vluchtweigering, veroorzaakt door opzet of of de nalatigheid van de reiziger.
4. Bij verlies of beschadiging van bagage dient de reiziger bij de afhandeling verloren bagage van de luchthaven een Property Irregularity Report (PIR) in te vullen. Zonder dit document kan je als reiziger onmogelijk een schadevergoeding bekomen voor je beschadigde of verloren bagage. Ingeval van transport per autocar dient een attest aan de begeleidende medewerker of chauffeur gevraagd te worden.
5. De luchtvaartmaatschappijen die op de zwart lijst van de Europese Commissie in toepassing van EU Verordening 2311/2005 van 14 December 2005 kunnen hier worden gevonden : [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_en](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en)

## **Artikel 16 : BESCHERMING PERSOONSgegevens (GDPR)**

Wij verzamelen uw gegevens conform EU Verordening (2016/679)

Uw persoonsgegevens worden door Jempi Reizen bvba verwerkt voor klantenbeheer op basis van de contractuele relatie als gevolg van uw bestelling/aankoop van uw vakantie en/of gerelateerde diensten en voor direct-marketing (om u nieuwe vakantieproducten of -diensten aan te bieden) op basis van ons gerechtvaardigd belang om te ondernemen. Indien u niet wil dat wij uw gegevens verwerken met het ook op direct marketing volstaat het ons dat mee te delen op ([info@alleenreizenden.be](mailto:info@alleenreizenden.be)). Via dat adres kan u ook altijd vragen welke gegevens we over u verwerken en ze desgevallend laten verbeteren of wissen. Daarbij is het mogelijk dat wij u vragen om uw identiteit te bewijzen zodat wij de gegevens aan de juiste persoon bezorgen. Als u vragen heeft over de manier wij uw gegevens verwerken, kan u zich wenden tot managing director Inge Bracke; [inge@jempireizen.be](mailto:inge@jempireizen.be).

Bent u het niet eens met de manier waarop wij uw gegevens verwerken, kan u zich wenden tot de Gegevensbeschermingsautoriteit. ([www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be) – Drukpersstraat 35 te 1000 Brussel).

Ons volledig beleid op vlak van gegevensverwerking vindt u op <https://alleenreizenden.be/privacy-beleid/>.

Voor onze groepsreizen vermelden wij enkel uw voor- en achternaam en de gemeente van uw woonplaats, dit op de laatste reisinformatie die 1 maand voor afreis wordt verstuurd aan de medereizigers. Indien u niet wenst dat wij deze vrijgeven aan de medereizigers dan dient u ons dit schriftelijk te melden op [info@alleenreizenden.be](mailto:info@alleenreizenden.be).

## **Artikel 17 : KENNISGEVINGEN**

Tenzij anders bepaald, moeten alle kennisgevingen in het kader van de pakketreisovereenkomst op de volgende adressen plaatsvinden :

- Per brief: Alleenreizenden 50 plus – Slagmanstraat 23 – 9080 Lochristi – Belgium
- Per email : [info@alleenreizenden.be](mailto:info@alleenreizenden.be)

## **Artikel 18 : AANSPRAKELIJKHEID**

1. De in dit document opgenomen informatie werd te goeder trouw opgemaakt volgens de gegevens die ons bekend waren tot zes maanden voor de publicatie ervan. Indien zich wijzigingen voordoen in exploitatie, faciliteiten, diensten van aangeboden producten en diensten zullen deze onmiddellijk na kennisname door de organisator worden meegedeeld
2. De prestaties van de organisator nemen een aanvang en eindigen op de opstapplaats.

## **Artikel 19 : GESCHILLEN**

Alle geschillen die zouden ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst en die niet onderworpen zijn aan de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen krachtens de algemene voorwaarden van de Geschillen- commissie Reizen, vallen onder de bevoegdheid van de rechtbanken van Gent.