



## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Artikel 1. Opponeerbaarheid van de algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de contracten van reisorganisatie en reisbemiddeling, zoals bepaald door de wet van 16 februari 1994. Wij handelen als reisorganisator of als reisbemiddelaar, naargelang de omstandigheden. De volledige tekst van onze algemene voorwaarden evenals de algemene en bijzondere voorwaarden van de scheepvaartmaatschappijen en de andere dienstverleners, maken integraal deel uit van onze offertes en van elke reisovereenkomst die met ons wordt gesloten.

### Artikel 2. Prijs van de reis

- De overeengekomen prijs mag herzien worden tot 20 kalenderdagen voor de vertrekdatum, voor zover de prijsstijging of -daling het gevolg zijn van :
  - schommelingen van de wisselkoersen die verband houden met de reis en/of
  - variabele vervoerskosten, met inbegrip van brandstofkosten, en/of
  - belastingen en taken die geheven worden op bepaalde diensten, en/of d) een klaarblijkelijke materiele verandering.
- Indien er sprake is van een verhoging van meer dan 10% van de totale prijs, mag de reiziger zonder kosten de reisovereenkomst verbreken. In dat geval heeft de reiziger recht op onmiddellijke terugbetaling van alle bedragen die hij/zij reeds betaalde aan de reisorganisator.

### Artikel 3. Betaling van de Reissom

- De aanbetaling die verschuldigd is bij de bestelling en eventueel de bedragen die moeten betaald worden op tussentijdse vervaldatum van de vertrekdatum, alsook de uiterlijke datum voor de vereffening van het saldo, worden bepaald in de bijzondere voorwaarden.
- Wanneer wij optreden als reisbemiddelaar, zal de aanbetaling in geen geval lager mogen zijn dan het bedrag dat vooropgesteld wordt door de reisorganisator en/of andere medecontractanten in hun respectievelijke algemene voorwaarden.
- Wij mogen dossier- en/of beheerskosten aanrekenen.
- De bedragen die, in naam van een reiziger, onder beheer staan van een reisagent behoren ten alle tijden toe aan de reisorganisator en/of rederijen en/of andere betrokken dienstverleners.
- De facturen zijn contant betaalbaar op de hierin vermelde plaats, netto en zonder discount, tenzij door ons anders is bepaald. De valutatdatum op onze bankuitreksels of uitreksels van onze postchequerekening gelden als datum van betaling
- De niet-betaling of de laattijdige betaling van een factuur of van een deel ervan, houdt van rechtwege en zonder ingebrekestelling onderstaande gevolgen met zich mee :
  - de invorderbaarheid van alle uitstaande, zelfs niet vervallen facturen
  - een verhoging van 20% van de verschuldigde som als invorderingsvergoeding, evenwel zonder dat deze som lager kan zijn dan €75
  - een debetintrest van 12% per jaar
- De betaling van de facturen geschiedt uitsluitend tussen de contractpartijen. Wij kunnen bijgevolg onder geen beding gehouden zijn de betaling ervan rechtstreeks bij derden terug te vorderen.
- Tegen betaling van de reissom aan de reisorganisator zullen de reisdocumenten gelijktijdig overhandigd worden. In geval van laattijdige betaling of de data die voorzien werden door de reisagent bij wie de reiziger de bestelling heeft onderschreven, hebben wij het recht om:
  - onze prestaties op te schorten – door onder meer de reisdocumenten niet af te leveren, ook m.b.t. andere lopende dossiers – en ze opnieuw aan te vatten na regularisatie van de betalingsmodaliteiten, behoudens tegenbericht van de reiziger
  - de reis te annuleren, het voorschot te behouden en aan de reiziger de annuleringskosten aan te rekenen overeenkomstig onze algemene voorwaarden en die van de respectievelijke dienstverleners. Dit recht blijft behouden ook indien de niet-betaling te wijten is aan het in gebreke blijven, de insolventie of de intrekking of de opschorting van de vergunning van de reisagent. In voorkomend geval kan de reisorganisator de prestaties hernemen, tegen de volledige betaling in eigen handen van de verschuldigde bedragen door de reiziger
- Eventuele geschillen of betwistingen omtrent de geleverde prestaties ontslaan de reiziger gezinszins van de betaling van de factuur

### Artikel 4. Wijzigingen of opzeggingen door de reiziger

De reisorganisator en/of reisbemiddelaar zullen aan de reiziger alle kosten aanrekenen die uitvloeien uit wijzigingen die door de laatste worden aangevraagd. Dit geldt ook indien de reiziger het contract geheel of gedeeltelijk verbreekt. De schadeoplossing mag ten hoogste eenmaal de prijs van de reis bedragen.

### Artikel 5. Aansprakelijkheid van de reisorganisator

- De reisorganisator kan zich beroepen op de beschikkingen ivm de beperking en de ontheffing van aansprakelijkheid conform de internationale conventies en andere wettelijke bepalingen die de prestaties omschrijven, zoals de conventie van Athene van 13 december 1974 mbt het vervoer over zee van passagiers en hun bagage en de conventie van Warschau op 12 oktober 1929 mbt luchtvervoer.
- De verschillende dienstverleners waarop de reisorganisator een beroep doet, blijven tov de reizigers in alle omstandigheden verantwoordelijk met betrekking tot hun eigen prestaties, aan de geldende voorwaarden,

- mits inachtneming van de nationale wetgeving en de internationale conventies die voor hen toepasselijk zijn.
- Onze aansprakelijkheid voor stoffelijke schade en vergoeding voor de derivang van het reisgeen is beperkt tot tweemaal de prijs van de reis, onverminderd de toepassing van de motieven van ontheffing van aansprakelijkheid.
- De reisorganisator is niet aansprakelijk in geval van
  - tekortkomingen in de uitvoering van het contract die te wijten zijn aan de reiziger
  - onvoorzien en onoverkomelijke tekortkomingen die te wijten zijn aan derden, die vreemd zijn aan de prestaties voorzien in het contract
  - tekortkomingen die het gevolg zijn van overmacht
  - de reisorganisator mag, desgevallend, de kosten hiervoor verhalen op de reiziger

### Artikel 6. Aansprakelijkheid van de reisbemiddelaar

Indien wij optreden als reisbemiddelaar zijn alle andere gereserveerde diensten (hotel, vervoer), afgezien van onze reguliere activiteit, onderworpen aan de annuleringsvoorwaarden die van toepassing zijn op de diensten van de leveranciers. In sommige gevallen kunnen annuleringskosten oplopen tot 100%. Wij zijn niet aansprakelijk voor de mogelijke gebreken die de prestaties zouden aantasten van de reisorganisator of van andere dienstverleners, noch voor de daden of tekortkomingen van dezen.

### Artikel 7. Ontbinding of opschorting van het contract

Onverminderd hetgeen is bepaald in artikel 3, hebben wij het recht het contract als ontbonden te beschouwen, zonder ingebrekestelling en zonder vereiste van enige gerechtelijke tussenkomst, en/of onmiddellijk door de reiziger verschuldigde bedragen te vorderen, onverminderd de eis voor vergoeding van de kosten, schade en interesten, met name in de volgende gevallen:

- indien de reiziger overlijdt of onder voogdij wordt geplaatst
- indien de reiziger zijn verplichtingen niet nakomt en een aanmaning gedurende vijf dagen zonder gevolg laat
- indien de reiziger nalaat de factuur of een gedeelte ervan te betalen
- indien de reiziger zijn activiteiten of een belangrijk deel ervan stopzet of overlaat
- indien de reiziger failliet wordt verklaard in vereffening wordt gesteld, een aanvraag tot gerechtelijk akkoord heeft ingediend of indien er beslag werd gelegd op het geheel of op een gedeelte van zijn/haar eigendom. Elk voorval dat de gehele of gedeeltelijke doorstorting van de bedragen die de reiziger betaald heeft aan belanghebbende partijen, zoals bv. een tussenkomende reisagent, verhindert of mogelijk zou kunnen verhinderen (o.m. faillissement, insolventie, verlies of schorsing van de vergunning als reisagent), geeft de reisorganisator het volste recht om zijn verplichtingen op te schorten.

### Artikel 8. Klachten en geschillen

De klachten moeten ingediend worden en geschillen zullen behandeld worden overeenkomstig de procedure bepaald door de rederijen en/of andere dienstverleners. De reiziger wordt erop attent gemaakt dat hij/zij zijn/haar rechte dreigt te verliezen bij laattijdige indiening van de klacht. Deze dient te worden ingediend uiterlijk 7 dagen na afloop van de reis. De geschillen die niet tot een oplossing kunnen komen, zullen doorverzekend worden naar de geschillencommissie reizen. De procedure zoals hierboven beschreven, is niet van toepassing op gevallen van ziekte of lichamelijke letsel. De reiziger kan zich ook wenden tot de rechtbank van Antwerpen. In de mate dat wij de reiziger zouden hebben vergoed voor de schade die hij/zij heeft geleden, zijn wij in de plaats gesteld van de reiziger om alle rechten uit te oefenen jegens de verantwoordelijke derde. De reiziger moet het verhaal dat wij zouden uitoefenen vergemakkelijken door ons alle documenten en inlichtingen over te maken en ons desgevallend, zijn rechten af te staan.

### Artikel 9. Diversen

- Wij kunnen ons in de uitvoering van onze verplichtingen laten vervangen door elke andere rechtspersoon die wij geschikt achten voor de uitvoering van het contract. Wij zijn vanaf nu gemachtigd om onze schulden af te staan aan derden, behalve indien deze afstand een duidelijke beknopping inhoudt van de garanties waarop de reiziger recht heeft. In zulk geval is zijn/haar expliciet akkoord vereist bij de overdracht.
- Uit het feit dat wij ons niet zouden beroepen op het niet-naleven door de reiziger van om het even welke van zijn/haar verplichtingen mag geenszins worden afgeleid dat wij ons er in de toekomst niet op zullen beroepen. Een wettelijke borgtocht ten bedrage van € 25.000 dekt onze beroepsverantwoordelijkheden onder de door het koninklijk besluit van 30 juni 1966, gewijzigd door het koninklijk besluit van 1 februari 1975, gestelde voorwaarden. De borgtocht mag worden aangewend na verzending aan de schuldenaar bij ter post aangekete brief van een aanmaning tot betaling en na verzending van een afschrift daarvan aan het commissariaat-Generaal voor Toerisme, Gramsmarkt 61, 1000 Brussel (eveneens aangekete). De verzending van de aanmaning en die van het afschrift moeten gebeuren binnen twaalf maanden na de uitvoering van de werkzaamheden die de schuld hebben doen ontstaan.

### Artikel 10. Annulatievoorwaarden

tot 90 dagen voor vertrek	30%	60 - 31 dagen voor vertrek	75%
90 - 61 dagen voor vertrek	50%	30 - 0 dagen voor vertrek	100%
		No Show	100%

## CONDITIONS GENERALES

### Artikel 1. Opposabilité des conditions générales

Ces conditions générales sont applicables aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages, telles que définies par la loi du 16 février 1994. Nous agissons soit comme organisateur, soit comme intermédiaire de voyages selon les cas. L'entière du texte de nos conditions générales et particulières ainsi que les conditions générales et particulières des compagnies maritimes et autres prestataires, fait partie intégrante de nos offres et de tout contrat de voyage conclu avec nous.

### Artikel 2. Prix du voyage

- Le prix convenu dans le contrat pourra être revu à la hausse et à la baisse jusqu'à 20 jours civils précédant le jour du départ, pour autant que cette révision soit consécutive aux variations résultant
  - des taux de change appliqués au voyage, et/ou
  - du coût des transports, y compris le coût du carburant, et/ou
  - des redevances et taxes afférentes à certains services, et/ou
  - d'une évidente erreur matérielle
- Si la majoration excède 10% du prix global, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes qu'il a payées à l'organisateur de voyages

### Artikel 3. Paiement du prix de voyage

- Les montants à payer à la commande et le cas échéant à des périodes intermédiaires avant le départ ainsi que la date ultime à laquelle le solde doit être payé sont déterminés dans les brochures des compagnies maritimes concernées et/ou autres prestataires de services.
- Lorsque nous agissons comme intermédiaire de voyages, l'acompte réclamé ne pourra en aucun cas être inférieur à celui réclamé dans les conditions générales de l'organisateur de voyages et/ou d'autres parties contractantes.
- Des frais de dossier et autres frais administratifs pourront être portés en compte.
- Les sommes détenues par un agent de voyages au nom de voyageur appartiennent de tout temps à l'organisateur de voyages et/ou compagnies maritimes et/ou autres prestataires de services intéressés.
- Les factures sont payables au comptant, net et sans escompte, sauf stipulations contraire de notre part. Les dates de valeur indiquées sur nos extraits bancaires sont considérées comme jours de paiement.
- Le défaut ou le retard de paiement de tout ou partie d'une facture entraîne de plein droit et sans mise en demeure
  - l'exigibilité de toutes les autres factures, même non échues,
  - une majoration de 20% de la somme due à titre d'indemnité de recouvrement sans toutefois que cette somme puisse être inférieure à €75,
  - la mise au débit d'un intérêt de 12% par an.
- Le règlement des factures intervient exclusivement entre les parties contractantes. Nous ne pourrions dès lors en aucun cas, être tenu d'en poursuivre directement le règlement auprès des tiers.
- Les documents de voyage seront délivrés simultanément au règlement du prix du voyage entre les mains de l'organisateur de voyages. En cas de retard de paiement aux dates prévues par l'agent de voyages chez lequel le voyageur a signé son bon de commande et quelle qu'en soit la raison, nous nous réservons le droit
  - de suspendre nos prestations, notamment de ne pas délivrer les documents relatifs au voyage même pour d'autres dossiers en cours et de les reprendre, sauf avis contraire du voyageur, dès régularisation du paiement
  - d'annuler le voyage, de garder l'acompte par devers nous et de porter en compte au voyageur des frais d'annulation conformément à nos conditions générales et à celles de prestataires de services. Ce droit nous est accordé même si le non-paiement est dû à la défaillance, l'insolvabilité ou le retrait ou suspension de la licence de l'agent de voyages. Dans cette hypothèse, l'organisateur pourra, en cas de paiement total des sommes en ses propres mains par le voyageur, reprendre ses prestations.
- Tout litige ou contestation au sujet des prestations ne dispense pas du paiement de la facture.

### Artikel 4. Modifications ou résiliation par le voyageur

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages portera en compte au voyageur tous les frais résultant de modifications demandées par celui-ci, également si'il résilie tout ou partie du contrat. Le dédommagement peut s'élever à une fois le prix du voyage au maximum.

### Artikel 5. Responsabilité de l'organisateur de voyages

- L'organisateur de voyages pourra se prévaloir des dispositions relatives aux exonérations ou limitations de responsabilité conformément aux conventions internationales et autres textes légaux qui régissent les prestations, à savoir notamment la convention d'Athènes du 13 décembre 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages et la convention de Varsovie du 12 octobre 1929 sur le transport aérien
- Les différents prestataires de services auxquels l'organisateur fait appel, conservent en tout état de cause, à

l'égard des voyageurs, les responsabilités propres à leurs activités, aux termes des conditions qui les régissent, de leur législation nationale ou des conventions internationales qui leur sont applicables.

- Notre responsabilité est, en matière de dommages matériels et de dédommagement de la perte de jouissance du voyage, limitée à deux fois le prix du voyage, sans préjudice de l'application des causes d'exonération.
- L'organisateur de voyages n'est pas responsable au cas où
  - les manquements constatés dans l'exécution du contrat sont imputables au voyageur
  - les manquements imprévisibles ou insurmontables sont imputables à un tiers qui est étranger aux prestations visées au contrat
  - les manquements sont imputables à un as de force majeure
  - les manquements sont imputables à un événement imprévisible. L'organisateur de voyages peut mettre, le cas échéant, les coûts exposés à charge du voyageur.

### Artikel 6. Responsabilité de l'intermédiaire de voyages

Si nous intervenons en qualité d'intermédiaire de voyage, tout autre service réservé (hôtel, transport), en dehors de notre activité dite régulière, sera soumis aux conditions d'annulation applicables par les fournisseurs. Dans certains cas les frais d'annulation peuvent aller jusqu'à 100%. Nous ne sommes pas responsables des défauts qui pourraient affecter les prestations de l'organisateur du voyage ou d'autres prestataires de services ainsi que des actes ou négligences de ceux-ci.

### Artikel 7. Résolution ou suspension du contrat

Sans préjudice de ce qui est prévu à l'article 5, nous avons le droit de considérer le contrat comme résolu sans mise en demeure et sans qu'une intervention judiciaire quelconque ne soit nécessaire et/ou de réclamer immédiatement tout montant quelconque qui nous est dû par le voyageur, sans préjudice à lui réclamer une indemnisation des frais, dommages et intérêts, notamment dans les cas suivants:

- si le voyageur décède ou est mis sous tutelle
- si le voyageur ne respecte pas ses obligations, malgré une notification attestée sans suite pendant 5 jours
- si le voyageur néglige de payer la facture ou une partie de celle-ci
- si le voyageur cesse ou cède ses activités ou une partie importante de celle-ci
- si le voyageur est déclaré en faillite, liquidation, a introduit une demande de concordat ou que saisie a été pratiquée sur l'ensemble ou partie de sa propriété. Tout événement empêchant ou pouvant empêcher le transfert des sommes payées par le voyageur aux parties concernées par exemple par un agent de voyages intermédiaire (tels que faillite, insolvabilité, perte ou suspension de la licence accordée à l'agence de voyages) entraîne de plein droit la suspension des obligations de l'organisateur de voyages.

### Artikel 8. Plaintes et litiges

Les plaintes doivent être introduites et le règlement de litiges sera traité suivant la procédure indiquée par les compagnies maritimes et/ou autres prestataires de services. L'attention du voyageur est attirée sur le fait qu'en cas de réclamation tardive, il risque de perdre ses droits. La période est de 7 jours après le retour du voyage. Les litiges non résolus seront soumis à la commission de litiges Voyages. La procédure ne s'applique pas à des cas de maladie ou d'atteintes à l'intégrité physique. Le voyageur pourra également s'adresser au tribunal d'Anvers. Dans la mesure où nous aurions indemnisé le voyageur pour le préjudice qui lui a été causé, nous sommes subrogés dans tous les droits et actions que le voyageur peut avoir contre le tiers responsable en raison de ce préjudice. Le voyageur est tenu de faciliter le(s) recours que nous exercerons en nous fournissant les documents et renseignements en sa possession et en nous cédant, le cas échéant, ses droits.

### Artikel 9. Divers

- Nous pourrions substituer dans l'exécution de nos obligations tout autre personne juridique que nous estimons apte à exécuter le contrat. Nous sommes dès à présent autorisés à céder les dettes résultantes du présent contrat à un tiers, sauf si cette cession restreint manifestement les garanties dont doit bénéficier le voyageur. Dans cette dernière hypothèse, l'accord exprès de celui-ci sera requis au moment de la cession.
- Le fait de ne pas nous prévaloir de l'inobservation par le voyageur de l'une quelconque de ses obligations ne pourra être interprété comme comportant pour l'avenir renonciation à s'en prévaloir. Un cautionnement légal de € 25 000 garantit nos engagements professionnels dans les conditions prévues par l'Arrêté royal du 30 juin 1966, modifié par l'Arrêté Royal de 1er février 1975. Sa mise en jeu ne pourra avoir lieu qu'après mise en demeure par lettre recommandée à la poste avec copie recommandée à M. le Commissaire général au Tourisme, Rue Marché-aux-Herbes 61, 1000 Bruxelles. Leur envoi doit se faire dans les 12 mois suivant la fin des prestations ayant donné lieu à l'existence de la dette.

### Artikel 10. Conditions Annulation

Jusqu'à 90 jours avant le départ	30%	60 - 31 jours avant le départ	75%
90 - 61 jours avant le départ	50%	30 - 0 jours avant le départ	100%
		No Show	100%