

Algemene Reisvoorwaarden

Definities

Als reisorganisator in de zin van deze Algemene Reisvoorwaarden wordt bedoeld: RSD-Belgium SA, met zetel gevestigd te 1420 Braine-l'Alleud, Boulevard de France 9 (België), Tel. +32 280 897 67, E-mail: info@rsd-belgium.be

Als reisovereenkomst in de zin van deze Algemene Reisvoorwaarden wordt bedoeld: de met de reisorganisator afgesloten overeenkomst in de zin van art. 2, 3^o van de Belgische wet dd. 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Als reiziger in de zin van deze Algemene Reisvoorwaarden wordt bedoeld: iedere persoon die, binnen het toepassingsgebied van voormelde wet, een reisovereenkomst wenst te sluiten of die er op grond van een reeds gesloten reisovereenkomst recht op heeft te reizen.

Reispreizen

Alle prijzen worden uitgedrukt in euro en gelden per persoon, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Ze gelden voor een bepaalde reisperiode en reisbestemming en omvatten:

- de heen- en terugreis zoals vermeld in de reisdocumenten;
 - de transfer van de luchthaven van aankomst naar het hotel en omgekeerd;
 - de dienstverlening ter plaatse door onze lokale reisleid(st)er;
 - de belastingen;
 - de voordelen zoals aangegeven in de brochure;
 - de brandstofkosten zoals bekend op het ogenblik waarop de brochure wordt gedrukt.
- Niet inbegrepen in de prijs zijn:
- de kosten voor reispas, visum, inentingen en andere noodzakelijke formaliteiten, tenzij anders vermeld;
 - de verzekerings- (annulering, enz.) en bijstandskosten;
 - de fooien en de persoonlijke uitgaven;
 - de excursies die niet uitdrukkelijk als inbegrepen vermeld staan;
 - entreegelden (tenzij uitdrukkelijk vermeld);
 - het vervoer van de woonplaats naar de luchthaven en omgekeerd.

Na het boeken van een reis kunnen de prijzen niet meer worden betwist. Het is de taak van de reiziger de nodige vergelijkingen en berekeningen te maken voordat de reisovereenkomst wordt gesloten, teneinde de formule vast te stellen die voor hem de beste is. Hierbij moet hij er rekening mee houden dat de prijzen een hele reeks prestaties omvatten die niet kunnen worden gespecificeerd.

Kortingen, promoties en beschrijvingen

De kortingen en promoties worden toegepast overeenkomstig de vermeldingen op of onderaan de prijstabellen op de brochure.

De vermeldingen bij de beschrijvingen van de hotels en de appartementen zijn indicatief. Laattijdige verzoeken om korting en promotie mogen worden geweigerd.

Bij wijzigingen aan uw dossier kunnen toegestane kortingen en promoties vervallen. De reiziger wordt hiervan geïnformeerd bij de wijzigingsaanvraag.

Bijzonderheden betreffende kinderen

De kinderprijs wordt vermeld in de prijslijst van het hotel en geldt voor een kind dat in de kamer van twee betalende volwassenen is ondergebracht.

Behoudens uitzonderingen en luchthaventaxen, is het luchtvervoer voor kinderen die jonger zijn dan twee jaar gratis. Zij reizen op schoot bij hun ouders, zonder speciaal toegewezen zitplaats in het vliegtuig.

Bij het boeken van de reis kan de reiziger om een babybed verzoeken, zonder garantie dat hij dit ook krijgt. De kosten voor de babymaaltijden en het babybed moeten steeds ter plaatse worden betaald. De leeftijd van de kinderen wordt streng gecontroleerd. Zo betekent bijvoorbeeld de vermelde leeftijd 2-11 jaar de leeftijd tot en met elf jaar (tot en met de dag voor de twaalfde verjaardag). Op de dag van de terugreis mogen de baby's nog geen 2 jaar zijn geworden. Een valse verklaring leidt er automatisch toe dat het gratis vliegticket wordt geweigerd zodat de reiziger gevaar loopt niet terug te kunnen vliegen.

Bijzonderheden betreffende rolstoel- en rollatorgebruikers

De door de reisorganisator aangeboden rondreizen per bus zijn niet geschikt en bijgevolg niet toegankelijk voor rolstoelgebruikers en/of personen met een ernstige handicap om te stappen, zoals rollatorgebruikers, daar hun veiligheid niet kan worden gewaarborgd.

Bestelbon boeking en reisbevestiging

De reiziger ontvangt een bestelbon met betrekking tot zijn boeking, welke binnen de vijf dagen na datum van de bestelbon, moet bevestigd worden door de reiziger op één van de wijzen zoals bepaald in de bestelbon. Hierna ontvangt de reiziger de reisbevestiging. Door bevestiging van de boeking op één van wijzen zoals bepaald in de bestelbon, aanvaardt de reiziger deze Algemene Reisvoorwaarden en de betalingsverplichting verbonden aan de boeking.

Voorschot en betaling van de reispreis

Tenzij anders uitdrukkelijk overeengekomen, betaalt de reiziger ten laatste binnen de vijf dagen na datum van de reisbevestiging door RSD als voorschot 20% van de reispreis. Behoudens andersluidend beding op de bestelbon, betaalt de reiziger het saldo van de reispreis uiterlijk één maand vóór de vertrekdatum.

Bij niet-betaling of bij onvolledige betaling van het verschuldigde voorschot of het saldo van de verschuldigde reispreis op de vervaldag, zal hieromtrent een herinneringschrijven en, indien van toepassing een ingebrekestelling, verstuurd worden door de reisorganisator. Voor elke herinnering en/of ingebrekestelling zal een bijkomende administratieve kost van € 2,50 aangerekend worden.

Bij niet-betaling van het verschuldigde voorschot of het saldo van de verschuldigde reispreis door de reiziger en na voorafgaande ingebrekestelling, zal de reisorganisator het recht hebben om de reisovereenkomst met de reiziger van rechtswege en met onmiddellijke ingang te beëindigen. De kosten hiervan zullen aan de reiziger aangerekend worden. Deze kosten bestaan uit dezelfde forfaitaire administratieve kosten als degene die gelden in geval van annulering zoals hieronder vermeld onder de titel

'Annulering door de reiziger' in functie van de datum van beëindiging.

Wijzigingen op vraag van de reiziger

Wijzigingen aan een geboekte reis worden aanvaard tegen betaling van de kosten, naast de eventuele prijsaanpassing in functie van de gevraagde wijziging. Eerder toegestane kortingen, kunnen vervallen afhankelijk van de gevraagde wijziging. Actuele promoties zijn eveneens onderworpen aan voorwaarden en mogelijks niet van toepassing bij een wijziging. De reiziger wordt hiervan geïnformeerd bij de wijzigingsaanvraag. De kosten hangen af van het tijdstip en de aard van de gevraagde wijziging.

1. Naamscorrectie, naamswijziging en overdracht.

De reiziger kan vóór de aanvang van de reis, zijn reis overdragen aan een derde, die wel moet voldoen aan alle voorwaarden die voor de reisovereenkomst gelden. De overdrager dient tijdig en ten laatste zeven (7) dagen vóór vertrek de reisorganisator van deze overdracht schriftelijk op de hoogte te brengen. De overdragende reiziger en de overnemer zijn hoofdelijk gehouden tot betaling van de totale prijs van de reis en de kosten van de overdracht.

De kosten voor naamscorrectie, naamswijziging en overdracht omvatten een vaste administratiekost van €25,00 per reiziger en bijkomend voor lijnvluchten de door de luchtvaartmaatschappij aangerekende kosten, die kunnen variëren van de administratiekosten tot de volledige prijs van het ticket.

Voor de cruises die RSD aanbiedt: Voor het uitgeven van de tickets worden € 50 administratiekosten in rekening gebracht. Indien het ticket reeds is uitgegeven, wordt € 100 in rekening gebracht voor de wijziging van het ticket en € 50 administratiekosten.

2. Wijziging van reisbestemming en/of datum(s) van vertrek en/of terugkeer.

De kosten voor een wijziging van de reisbestemming alsook een wijziging van de datum van vertrek of terugkeer omvatten (i) dezelfde forfaitaire administratieve kosten als degene die gelden in geval van annulering zoals hieronder vermeld onder de titel 'Annulering door de reiziger' in functie van de datum van aanvraag van de wijziging en (ii) aangevuld met de kostprijs van de aansluitende nieuwe boeking.

3. Andere wijzigingen

Iedere andere gevraagde wijziging (soort kamer, eetregime, hotel, enz.) zal voor zover mogelijk worden aanvaard mits betaling van de overeenstemmende kostprijs en de volgende vaste administratiekosten: € 25,00 per reiziger.

Geen herroepingsrecht

Overeenkomstig art. VI.53 12^o van het Wetboek van Economisch Recht beschikt de reiziger niet over het recht om van de aankoop af te zien.

Wijzigingen door de reisorganisator

De reisorganisator behoudt zich het recht voor om onbeduidende veranderingen aan te brengen aan de reisovereenkomst. De reiziger zal hiervan op de hoogte gebracht worden via een duurzame gegevensdrager (bijv. email).

Annulering door de reiziger

De annulering van een geboekte reis moet schriftelijk worden gedaan met een ontvangstbevestiging of per email aan klantenservice@rsd-belgium.be en moet zijn gericht aan de reisorganisator met vermelding van het boekingsnummer.

Een annulering buiten deze perioden zal de eerstvolgende werkdag worden behandeld.

Onder voorbehoud van de georganiseerde reizen, zullen voor elke annulatie de volgende forfaitaire administratieve kosten gefactureerd worden in functie van het tijdstip van de annulering:

- meer dan 30 dagen voor vertrek: 30% van de reissom;
- van 30 tot en met 21 dagen voor vertrek: 35% van de reissom;
- van 20 tot en met 8 dagen voor vertrek: 50% van de reissom;
- van 7 tot en met 4 dagen voor vertrek: 75% van de reissom;
- vanaf 3 dagen voor vertrek en wanneer de reiziger niet verschijnt voor vertrek: 100% van de reissom.

Voor elke annulatie van een georganiseerde reis naar Zuid-Afrika zullen de volgende forfaitaire administratieve kosten gefactureerd worden:

- meer dan 120 dagen voor de vertrekdatum: 20% van de totale prijs van de reis;
- tussen 119 en 30 dagen voor de vertrekdatum: 50% van de totale prijs van de reis;
- tussen 29 en 15 dagen voor de vertrekdatum: 65% van de totale prijs van de reis;
- tussen 14 en 8 dagen voor de vertrekdatum: 85% van de totale prijs van de reis;
- tussen 7 dagen en 1 dag voor de vertrekdatum: 90% van de totale prijs van de reis;
- in geval van niet-opdagen en in geval van annulatie op de vertrekdag: 95% van de totale prijs van de reis.

De annuleringkosten kunnen worden gedekt door een annuleringverzekering.

Voor elke annulatie van een georganiseerde cruise zullen de volgende forfaitaire administratieve kosten gefactureerd worden:

- meer dan 45 dagen voor de vertrekdatum: 10% van de totale prijs van de reis;
- tussen 44 en 22 dagen voor de vertrekdatum: 40% van de totale prijs van de reis;
- tussen 21 en 15 dagen voor de vertrekdatum: 60% van de totale prijs van de reis;
- vanaf 14 dagen voor vertrek en wanneer de reiziger niet verschijnt voor vertrek: 90% van de reissom.

Voor elke annulatie van de expeditie-cruise Antarctica & Falklandeilanden zullen de volgende forfaitaire administratieve kosten gefactureerd worden:

- tot 150 dagen voor de vertrekdatum: 20% van de totale prijs van de reis;
- van de 149e tot de 90e dag voor de vertrekdatum: 30% van de totale prijs van de reis;
- van de 89e tot de 45e dag voor de vertrekdatum: 50% van de totale prijs van de reis;
- van de 44e dag tot de 30e dag voor de vertrekdatum: 70% van de totale prijs van de reis;
- van de 29e dag tot de 15e dag voor de vertrekdatum: 80% van de totale prijs van de reis;
- van de 14e dag tot de 8e dag voor de vertrekdatum: 90% van de totale prijs van de reis;
- van de 7e dag voor de vertrekdatum, in geval van niet-verschijning of annulering op de dag van vertrek: 95% van de totale prijs van de reis;

Bijzonderheden betreffende de vluchten

De door de luchtvaartmaatschappij berekende kosten worden toegevoegd aan onze eigen bovenstaande wijzigings- of annuleringkosten op basis van de volgende vaste tarieven:

- tot en met 28 dagen voor vertrek: de door de luchtvaartmaatschappij in rekening gebrachte kosten (die kunnen variëren van de administratiekosten tot de volledige prijs van het ticket) verhoogd met € 25,00 per reiziger;
- vanaf de 27e tot en met de 7e dag voor vertrek: de door de luchtvaartmaatschappij in rekening gebrachte kosten (doorgaans ter hoogte van de volledige prijs van het ticket) verhoogd met € 50,00 per reiziger;
- vanaf de 6e dag voor vertrek en als de reiziger niet komt opdagen: 100% van de totale prijs van de reis.

Overeenkomstig artikel 11 van de Verordening (EG) Nr. 2111/2005 is de reisorganisator verplicht om de reiziger in te lichten over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij(en), hetzij op het ogenblik van de reservering, hetzij, indien deze identiteit op het ogenblik van de reservering nog niet bekend is, van zodra deze bekend is en uiterlijk bij het toesturen van de vliegtickets.

Indien de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij(en) op het ogenblik van de reservering nog niet bekend is, licht de reisorganisator de reiziger hierbij in dat één van de volgende luchtvaartmaatschappijen waarschijnlijk als exploiterende luchtvaartmaatschappij(en) voor de betrokken vlucht(en) zal (zullen) optreden: Freebird, Royal Air Maroc, Al Italia, Air Malta, TAP, Corendon Airlines, Sun Express, Pegasus, Air France, Turkish Airlines en KLM.

Indien zich in de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij(en) een verandering voordoet, neemt de reisorganisator alle nodige maatregelen om de reiziger zo spoedig mogelijk van deze verandering in kennis te stellen. Dit zal uiterlijk gebeuren bij de check-in of, als er bij overstappen op een aansluitende vlucht geen check-in meer plaatsvindt, bij het instappen.

Passagiers die een reis ondernemen waarvan de eindbestemming en een eventuele tussenlandingsplaats niet in het land van vertrek liggen, worden ervan in kennis gesteld dat de bepalingen van het Verdrag van Warschau of van het Verdrag van Montréal, toepasselijk kunnen zijn op de gehele reis, met inbegrip van de delen die volledig binnen het land van vertrek of dat van bestemming liggen.

Overeenkomstig artikel 9 van de 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 <http://air-ban.europa.eu>.

Geen terugbetaling

Elke reis die door de reiziger wordt afgebroken of ingekort of elke prestatie waarvan de reiziger geen gebruik maakt, ongeacht de reden ervan, geeft geen enkel recht op enige terugbetaling.

Als een reiziger zijn terugreis wil wijzigen, verliest hij het voordeel van het terugreisticket op basis van het groepstarief, dat in geen geval wordt terugbetaald.

De reissom wordt in geen geval terugbetaald als de deelnemer niet komt opdagen op het tijdstip en op de plaats die in de reisdocumenten zijn vermeld, of indien de deelnemer niet op het aangegeven tijdstip kan vertrekken wegens het niet overleggen van de noodzakelijke reisdocumenten (internationaal paspoort, visum, inentingsbewijs, enz.).

Facultatieve bezichtigingen en excursies

Ook als de tickets worden verkocht door de vertegenwoordigers van de reis-organisator maken de facultatieve bezichtigingen en excursies geen deel uit van de reisovereenkomst. De facultatieve bezichtigingen en excursies worden georganiseerd en uitgevoerd door plaatselijke personen. De reisorganisator kan dus niet aansprakelijk worden gesteld voor de organisatie en/of uitvoering van deze facultatieve bezichtigingen en excursies (zoals bijvoorbeeld bij gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering).

Op velerlei bestemmingen kunnen de facultatieve bezichtigingen en excursies alleen contant worden betaald en niet met creditcards.

Informatieverstrekking

De reisorganisator is verplicht:

- vóór het sluiten van de reisovereenkomst aan de reizigers schriftelijk mede te delen:
 - de algemene informatie betreffende de internationale paspoorten en visa en de formaliteiten op het gebied van gezondheidszorg die voor de reis en verblijf noodzakelijk zijn, opdat de reizigers de nodige documenten in orde kunnen maken. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit moeten zich zelf bij de betrokken ambassade(s) en/of consulaat(aten) over de door hen te vervullen administratieve formaliteiten te informeren;
 - informatie over het aangaan en de inhoud van een annulering- en/of bijstandsverzekering;
 - de algemene en bijzondere voorwaarden van toepassing op de reis-contracten.
- vóór de aanvang van de reis, en ten laatste zeven kalenderdagen vóór de vertrekdatum, de volgende inlichtingen aan de reizigers schriftelijk te verstrekken:
 - dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen alsook, indien mogelijk, de door de reiziger in te nemen plaats;
 - naam, adres en telefoon- en faxnummer en/of e-mailadres van, hetzij de plaatselijke vertegenwoordiging van de reisorganisator, hetzij de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen, hetzij rechtstreeks de reisorganisator;
 - voor reizen en verblijven 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.

De hierboven vermelde termijn van zeven kalenderdagen is niet van toepassing in geval van laattijdig gesloten reisovereenkomsten.

De reiziger is verplicht:

om aan de reisorganisator alle nuttige inlichtingen te verstrekken die hem uitdrukkelijk gevraagd worden of die redelijkerwijze invloed kunnen hebben op het goede verloop van de reis. Indien de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot bijkomende kosten leidt voor de reisorganisator, mogen hem die kosten in rekening worden gebracht.

Aansprakelijkheid van de reisorganisator

De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reisovereenkomst, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen

van de reisovereenkomst redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit de reisovereenkomst 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. De reisorganisator is voor de daden en nalatigheden van zijn aangestelden en vertegenwoordigers, handelend in de uitoefening van hun functie, evenzeer aansprakelijk als voor zijn eigen daden en nalatigheden.

Indien een internationaal verdrag van toepassing is op een in de reisovereenkomst inbegrepen dienst, wordt de aansprakelijkheid van de reisorganisator overeenkomstig dat internationaal verdrag uitgesloten of beperkt.

Voor zover de reisorganisator niet zelf de in de reisovereenkomst begrepen dienst verleent, wordt zijn aansprakelijkheid voor stoffelijke schade en de vergoeding van de derving van het reisgenot beperkt tot driemaal de reisprijs.

De reisorganisator maakt de reiziger erop attent dat hij niet aansprakelijk gesteld kan worden in geval van overmacht of in geval van een gebeurtenis die hij zelfs bij maximale voorzichtigheid niet zou hebben kunnen voorzien of vermijden of in geval van situaties zoals vermeld in artikel 50 van wet dd. 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten. De reisorganisator moet een reiziger die in moeilijkheden verkeert zoveel mogelijk helpen en ondersteunen. In dit geval mag de reisorganisator de extra transport- en/of verblijfskosten in rekening brengen bij de reiziger.

De prestaties van de reisorganisator beginnen en eindigen op het ophaalpunt of aan de luchthaven.

Voor het overige wordt de aansprakelijkheid van de reisorganisator geregeld door de wet dd. 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van toepassing.

Annulering door de reisorganisator

De reisorganisator kan de reis vóór vertrek annuleren mits terugbetaling van de betaalde reisprijs, maar zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn, in volgende gevallen:

1. Onvoldoende aantal reizigers

Een reis kan door de reisorganisator worden geannuleerd als het minimum aantal deelnemers voor de gekozen vertrekdatum niet is bereikt. De reiziger zal hiervan in kennis gesteld worden uiterlijk twintig dagen vóór het vertrek bij reizen van meer dan zes dagen en uiterlijk zeven dagen vóór het vertrek bij reizen van twee tot zes dagen. Indien mogelijk, biedt de reisorganisator de reiziger een alternatief aan. Bij chartervluchten moet de bezettingsgraad van het vliegtuig minstens 65% bedragen. De reizen kunnen internationaal zijn (reizigers met verschillende talen en nationaliteiten).

2. Onvermijdbare en buitengewone omstandigheden

Een reis kan door de reisorganisator voor vertrek geannuleerd worden indien hij de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden. De reiziger zal hiervan zo snel mogelijk en zonder onnodige vertraging in kennis gesteld worden voor het vertrek.

Brochure

De brochure is gemaakt op basis van de gegevens die de hotelhouders hebben meegedeeld.

De reisorganisator kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele wijzigingen (beschrijvingen, voorzieningen, concept, enz.) die plaatsvinden na het verschijnen van de brochure. In voorkomende gevallen behoudt de reisorganisator zich het recht voor, iedere fout te corrigeren door middel van een foutenlijst.

Ondanks alle zorgvuldigheid waarmee de reisorganisator de brochure heeft ontwikkeld, zijn drukfouten helaas niet uit te sluiten. Reizigers worden daarom ten zeerste aangeraden om steeds een bevestiging van de prijs te vragen.

Klachtenregeling

1. Vóór vertrek:

Indien de reiziger een klacht heeft vóór vertrek moet hij deze zo snel mogelijk schriftelijk per aangetekend schrijven of per email aan klantenservice@rsd-belgium.be indienen bij de reisorganisator.

2. Tijdens de reis:

Klachten tijdens de uitvoering van het reiscontract moet de reiziger zo spoedig mogelijk, ter plaatse melden – in deze volgorde – hetzij aan de betrokken dienst-verleners, hetzij aan de vertegenwoordiger van de reisorganisator, hetzij telefonisch aan de reisorganisator (nadere gegevens in de reisdocumenten) zodat naar een oplossing kan worden gezocht.

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 in elk geval ten laatste één maand na het beëindigen van de reis, per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs, bij de reisorganisator een klacht indienen. Bij het indienen van een klacht dienen alle relevante bewijsstukken te worden voorgelegd. Enkel bewijskrachtig ingediende klachten kunnen in aanmerking worden genomen.

Reisverzekering

De reiziger beschikt over de mogelijkheid om via de reisorganisator een reisverzekering af te sluiten (reisannulatieverzekering, reisongevallenverzekering, etc.). De voorwaarden van deze reisverzekering alsook de identiteitsgegevens van de verzekeringsmaatschappij zijn consulteerbaar via www.rsd-belgium.be.

Toepasselijk recht

Alle reisovereenkomsten waarop deze Algemene reisvoorwaarden van toepassing zijn, alsmede alle overeenkomsten die daaruit voortvloeien, worden, behoudens andersluidend beding in deze Algemene Reisvoorwaarden, uitsluitend beheerst door het Belgisch recht.