

# Bijzondere Reisvoorwaarden

## A. Wanneer Exciting West als Organisator optreedt:

Deze bijzondere voorwaarden, specifiek voor Exciting West (hierna: "EW"), vormen een integraal onderdeel van de overeenkomst en vullen de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen aan. Ze zijn van toepassing op alle reizen die geboekt zijn vanaf 1/10/2023.

### Artikel 1: Overeenkomst en aanvaarding

1.1 Een pakketreisovereenkomst tussen EW en de reiziger komt tot stand bij ondertekening van de bestelbon door de reiziger en de daaropvolgende bevestiging door EW. De ondertekenende reiziger moet minstens 18 jaar zijn en fungeert als hoofdboeker. Beide partijen zijn wettelijk gebonden aan deze overeenkomst.

1.2 De reiziger bevestigt kennis te hebben genomen van alle precontractuele informatie, waaronder de brochure, het programma van de organisator en de verzekeringspolisvoorwaarden. Hij/zij aanvaardt alle voorwaarden in dit document, alsook de algemene en bijzondere verkoopsvoorwaarden van de organisator, zoals weergegeven op de website van EW. De algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen prevaleren boven eventuele tegenstrijdige bepalingen.

### Artikel 2: Prijzen

2.1 Mondelinge prijsopgaven door EW zijn indicatief. Alleen schriftelijke prijsbevestigingen per e-mail of post zijn definitief.

2.2 De prijzen betreffen de diensten zoals overeengekomen in de offerte en de pakketreisovereenkomst.

2.3 De offerte is onder voorbehoud. De prijs en het reisschema kunnen veranderen tot de definitieve bevestiging in de pakketreisovereenkomst.

2.4 De algemene en bijzondere verkoopsvoorwaarden van EW zijn van toepassing.

### Artikel 3: Betaling van de reissom

3.1 Bij ondertekening van de bestelbon betaalt de reiziger een voorschot van 30% van de reissom, met een minimum van 100€

3.2 Het resterende bedrag dient uiterlijk 1 maand voor vertrek te worden voldaan, tenzij anders vermeld.

3.3 Reizigers die binnen 1 maand voor vertrek boeken, betalen direct het volledige bedrag.

3.4 Bij specifieke aanbiedingen of afwijkende betalingsvoorwaarden van onze leveranciers kunnen er afwijkingen zijn op onze standaard betalingsvoorwaarden. Deze afwijkingen worden duidelijk vermeld op de bestelbon.

3.5 Voorschotten en facturen zijn betaalbaar op het kantoor van EW zonder aftrek.

3.6 In geval van wanbetaling van het geheel of een gedeelte van de prijs, zijn de bepalingen uit boek XIX van het Wetboek Economisch Recht van toepassing, en zal EW de klant een gratis herinnering

sturen om het verschuldigde bedrag te voldoen binnen 14 kalenderdagen. Betaalt de reiziger 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 artikel 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:

- 20 euro als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk aan 150 euro is;
- 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;
- 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.

#### **Artikel 4: Formaliteiten**

4.1 De reiziger moet kennisnemen van de te vervullen formaliteiten die door EW worden verstrekt.

4.2 Geldige reisdocumenten zijn essentieel. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van de benodigde visa. Belgische reizigers kunnen informatie inwinnen bij de FOD Buitenlandse Zaken.

4.3 Kinderen moeten over een identiteitsbewijs met foto beschikken. Bij reizen zonder beide ouders is schriftelijke toestemming van beide ouders vereist.

4.4 Schade door het niet naleven van de wettelijke voorschriften van het betrokken land komt voor rekening van de reiziger.

4.5 De reiziger is zelf verantwoordelijk voor eventuele vaccinaties. Voor medische adviezen dient de reiziger een arts te raadplegen.

4.6 Huisdieren kunnen mee op reis, mits naleving van de specifieke richtlijnen van EW. Vaccinatievoorschriften moeten worden nageleefd.

#### **Artikel 5: Coronacrisis**

5.1 De reiziger erkent dat hij/zij is geïnformeerd over de uitzonderlijke omstandigheden van de coronacrisis en de mogelijke impact op de reis.

5.2 De reiziger moet zeker zijn van zijn/haar gezondheid bij boeking en vertrek en kan dit ook bewijzen.

5.3 De reiziger accepteert de risico's verbonden aan de reis naar het gekozen land en is verantwoordelijk voor eventuele kosten die door EW worden gemaakt als gevolg van wijzigingen in het programma.

5.4 Als er reisbeperkingen gelden voor uw bestemming, wordt de betaalde reissom volledig terugbetaald.

5.5 Een bewijs van vaccinatie tegen corona of een negatieve PCR-test is geen reden voor gratis annulering.

#### **Artikel 6: Bagage**

Bij verlies of beschadiging van bagage tijdens luchtvervoer moet een Property Irregularity Report worden ingevuld op de luchthaven. Zonder dit document is het onmogelijk om een vergoeding te

bekomen. Bij transport per autocar dient een attest aan de begeleidende hostess gevraagd te worden.

#### **Artikel 7: Dienstregeling en programma**

De vermelde dienstregelingen 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 8: Annulering en wijzigingen door de reiziger**

8.1 Indien een reiziger besluit de reis te annuleren, dient dit schriftelijk te worden gemeld aan EW. De datum waarop de schriftelijke annulering door EW wordt ontvangen, geldt als annuleringsdatum.

8.2 Afhankelijk van het moment van annulering, zijn de volgende kosten van toepassing:

Bij annulering van tickets voor vluchten worden er steeds 100% kosten aangerekend, ongeacht de annuleringsdatum.

Andere diensten:

- Meer dan 60 dagen voor vertrek: 25% van de reissom
- 60 tot 30 dagen voor vertrek: 50%
- Minder dan 30 dagen voor vertrek: 100%

8.3 Bovenstaande kosten zijn gebaseerd op onze ervaring met kosten die wij niet kunnen terugvorderen bij annulering. Indien onze kosten hoger zijn dan de hierboven genoemde percentages, behoudt EW het recht om de daadwerkelijke kosten in rekening te brengen.

8.4 Specifieke reisaanbiedingen of arrangementen kunnen afwijkende annuleringsvoorwaarden hebben. Indien dit het geval is, worden deze voorwaarden duidelijk vermeld op de boekingsbevestiging.

8.5 Wijzigingen in de reisdatum of reisbestemming worden beschouwd als een annulering en zijn onderworpen aan bovengenoemde annuleringskosten.

8.6 Wijzigingen aan een geboekte reis worden aanvaard, naast de opgelegde wijzigingskosten door de leverancier, mits betaling van volgende kosten:

- Meer dan 30 dagen voor vertrek: 50 € per persoon;
- minder dan 30 dagen voor vertrek: 75 € per persoon

8.7 Wij raden reizigers ten zeerste aan een annuleringsverzekering af te sluiten om zich te beschermen tegen de financiële gevolgen van annulering.

#### **Artikel 9: Aansprakelijkheid**

9.1 Informatie in dit document is gebaseerd op gegevens die bekend waren tot zes maanden voor publicatie. Wijzigingen worden zo snel mogelijk gecommuniceerd.

9.2 EW is niet aansprakelijk voor reisdiensten die niet expliciet in de overeenkomst zijn vermeld.

9.3 EW is niet aansprakelijk voor onvoorziene gebeurtenissen zoals wijzigingen in regelgeving, vertragingen, annuleringen, ongevallen, stakingen, epidemieën en weersomstandigheden.

9.4 De diensten van de organisator starten en eindigen op de opstapplaats.

## **Artikel 10: Vertragingen**

EW kan geen assistentie bieden bij vertragingen tijdens de reis van de woonplaats van de reiziger naar de opstapplaats.

## **Artikel 11: Gebruik van beeldmateriaal**

11.1 Gedurende de reis kunnen foto's en/of video's van reizigers en activiteiten worden gemaakt door EW of door geautoriseerde derden namens EW.

11.2 Voor het gebruik van dergelijk beeldmateriaal voor promotionele, marketing- of andere zakelijke doeleinden, zal EW altijd vooraf schriftelijke toestemming vragen aan de betreffende reiziger(s) die op het beeldmateriaal voorkomen.

11.3 Het geven van toestemming is vrijwillig. Indien de reiziger niet wenst dat zijn/haar beeldmateriaal wordt gebruikt voor dergelijke doeleinden, zal hij/zij dit expliciet aan EW kenbaar maken en zal EW dit respecteren.

11.4 Reizigers behouden te allen tijde het recht om eerder gegeven toestemming in te trekken, waarna EW het betreffende beeldmateriaal niet meer zal gebruiken in toekomstige publicaties.

## **Artikel 12: Klachtenregeling**

12.1 De reiziger dient, op een bewijskrachtige wijze, EW onverwijld op de hoogte te brengen van iedere non-conformiteit die hij ervaart tijdens de uitvoering van de pakketreis-overeenkomst.

12.2 Meldingsplicht van de reiziger: indien u ontevreden zou zijn dient u dit onmiddellijk te melden aan de lokale partner/hotelier/receptie zodat zij voor u een oplossing kunnen zoeken. Indien de ter plaatse voorgestelde oplossing u niet bevredigt, verzoeken wij u om zo snel mogelijk contact op te nemen met EW (per e-mail of telefonisch tijdens de openingsuren) teneinde alsnog een bevredigende oplossing te bewerkstelligen. Alle kosten die verbonden zijn aan de gevolgen van de niet-naleving van deze meldingsplicht, zijn ten laste van de reiziger.

12.3 Indien de reiziger ondanks bovenstaande nog een klacht wil doorsturen naar de reisorganisator kan dit tot 30 dagen na het beëindigen van de reis.

12.2 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.

12.3 Voor eventuele geschillen die niet via de "Geschillencommissie Reizen" opgelost kunnen worden zijn enkel de rechtbanken van het arrondissement Brugge bevoegd.

12.4 Belgisch recht is van toepassing op alle overeenkomsten.

## **Artikel 14: Garantstelling**

Conform art.36 van de reiscontractenwet is EW aangesloten bij het Garantiefonds Reizen. Bij financieel onvermogen van de organisator en/of de doorverkoper met wie u een reiscontract afsloot, kan u een beroep doen op het Garantiefonds Reizen. Dit kan u doen door u te wenden tot uw organisator of doorverkoper of door rechtstreeks contact op te nemen op het adres: Metrologielaan 8, 1130 Brussel of [www.gfg.be](http://www.gfg.be)

## **Artikel 15: Herroepingsrecht**

Er is geen herroepingsrecht conform artikel VI.53, 12° van het Wetboek van Economisch Recht.

## **Artikel 16: Verzekeringen**

16.1 Er is geen annulerings- of reisbijstandsverzekering inbegrepen in de basisprijs.

16.2 Het wordt aanbevolen een annuleringsverzekering en een reisbijstandsverzekering af te sluiten.

16.3 Bij schade moet de claim rechtstreeks bij de verzekeringsmaatschappij worden ingediend in overeenstemming met de polisvoorwaarden.

## **Artikel 17: Aanvaarding**

Door inschrijving op een reis vermeld op onze website of op maat samengesteld, verklaart de reiziger zich akkoord met de algemene en bijzondere voorwaarden en bevestigt deze ontvangen te hebben voorafgaandelijk aan het opstellen van de reisovereenkomst.

### **B. Wanneer Exciting West als Doorverkoper optreedt:**

#### **Artikel 1: Bevoegdheden**

Door deze bestelbon te ondertekenen verleent de reiziger aan de doorverkoper de uitdrukkelijke bevoegdheid hem te vertegenwoordigen in alle betrekkingen met de dienstverleners en organisator.

#### **Artikel 2: Prijs**

2.1 Mondelinge prijsopgaven door EW zijn indicatief. Alleen schriftelijke prijsbevestigingen per e-mail of post zijn definitief.

2.2 De dossiers kunnen onderworpen worden aan dossierkosten .

2.3 Daarenboven zijn dossiers op aanvraag, behalve indien ze in een vaste boeking resulteren, onderworpen aan 150 € bijkomende dossierkosten.

#### **Artikel 3: Betalingen**

3.1 Voorschotten en facturen zijn betaalbaar op het kantoor van EW zonder aftrek.

3.2 In geval van wanbetaling van het geheel of een gedeelte van de prijs, zijn de bepalingen uit boek XIX van het Wetboek Economisch Recht van toepassing, en zal EW de klant een gratis herinnering sturen om het verschuldigde bedrag te voldoen binnen 14 kalenderdagen. Betaalt de reiziger 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 artikel 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:

- 20 euro als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk aan 150 euro is;
- 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;
- 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.

#### **Artikel 4: Formaliteiten**

4.1 De reiziger dient kennis te nemen van de informatie inzake de te vervullen formaliteiten die hem in de brochure of door de doorverkoper worden medegedeeld.

4.2 Kinderen dienen over een identiteitskaart met foto te beschikken. Kinderen die niet door hun ouders vergezeld worden, dienen een document 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: Dienstregeling en programma**

De vermelde dienstregelingen 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**

6.1 Behoudens de door de organisator bepaalde annuleringskosten, heeft de reisbemiddelaar het recht zijn kosten aan te rekenen tot een maximum van 15 % van de reissom.

6.2 Wijzigingen aan een geboekte reis worden aanvaard mits betaling van onderstaande kosten, naast de normale prijsaanpassing. Bijv.: tot 30 dagen voor vertrek: 50 € p.p.; minder dan 30 dagen voor vertrek: 75 € p.p..

#### **Artikel 7: Klachtenregeling**

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