

ALGEMENE EN BIJZONDERE REISVOORWAARDEN

De Algemene Reisvoorwaarden, geregeld door de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017 zijn van toepassing. Wie voor een reis inschrijft, verklaart zich akkoord met zowel deze Algemene Reisvoorwaarden (terug te vinden op www.aeptravel.be), als onderstaande Bijzondere Reisvoorwaarden.

BIJZONDERE REISVOORWAARDEN AEP TRAVEL (reisorganisator, lic. A 1802)

AEP Travel is een handelsnaam van Coördinatie- en Dienstencentrum AEP vzw (RPR: 0410.387.501)

Artikel 1: OMVANG VAN DE VERBINTENISSEN

AEP Travel levert diensten bij de organisatie van groepsreizen. Als groepsreizen worden beschouwd, de reizen waaraan 20 personen deelnemen. Als reisorganisator behoudt AEP Travel zich het recht voor, het geheel of delen van zowel haar prestatie als prestaties van derden, door andere ondernemingen, die gelijkwaardige diensten kunnen leveren, te laten uitvoeren, zonder verplicht te zijn het advies in te winnen van de reiziger, die geacht wordt de reisorganisator te mandateren om zijn belangen naar best vermogen te behartigen.

Artikel 2: BOEKINGSMODALITEITEN EN TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

2.1 De inschrijvingen voor groepsreizen gebeuren bij AEP Travel of bij een door AEP Travel erkende vertegenwoordiger. Voor groepsreizen (minimum 20 personen) wordt de groepsverantwoordelijke geacht namens de deelnemers van de groepsreis op te treden; hij is persoonlijk aansprakelijk voor het geheel der reservaties, dus met inbegrip van deze die hij voor derde partijen geboekt heeft, onverminderd de mogelijkheid voor de reisorganisator om zich, zo hij dit passend acht, rechtstreeks tot deze derden te wenden.

2.2 Door de inschrijvingen verklaart men zich akkoord met de Algemene Voorwaarden en Bijzondere reisvoorwaarden van AEP Travel waarvan de reiziger verklaart bij inschrijving en vóór ondertekening van het reiscontract kennis te hebben genomen.

2.3 De reisovereenkomst komt tot stand wanneer de reiziger de ondertekende reserveringsaanvraag aan AEP Travel heeft bezorgd (hetzij per post, e-mail of via de website), na ontvangst van de bevestiging door AEP Travel (hiervoor gelden ook de toegestuurde facturen) en na betaling van het voorschot, uiterlijk 21 dagen na ontvangst van de factuur. Indien de reiziger, nadat hij vooraf in gebreke werd gesteld, nalaat het voorschot of de reissom te betalen die van hem wordt geëist, behoudt AEP Travel zich als reisorganisator en/of doorverkoper het recht de overeenkomst met de reiziger van rechtswege te beëindigen, met de kosten ten laste van de reiziger.

Artikel 3: PRIJZEN

3.1 De prijs is aangeduid per persoon (tenzij anders vermeld).

3.2 De prijzen bevatten BTW, volgens het tarief van toepassing op 01/01/2020.

3.3 Niet-inbegrepen zijn: kosten voortvloeiend uit vertragingen in het transport ten gevolge van weersomstandigheden, defecten, stakingen, oorlog, wijzigingen van dienstregeling of transportmiddel.

3.4 Prijzen die telefonisch door onze reserveringsdiensten worden doorgegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.

De prijzen zijn berekend op basis van de tarieven en wisselkoersen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland die op 17/10/2022 golden; daarnaast op de tarieven voor vervoer die op 17/10/2022 bekend waren, en in het bijzonder op de brandstofprijzen voor het vervoer per vlucht, gekend over het gemiddelde van de maand oktober 2022.

Artikel 4: BETALING VAN DE REISSOM

4.1 Voorschot

Het voorschot bedoeld in art. 6 van de Algemene voorwaarden is afhankelijk van het tijdstip en de aard van de boeking. Een (eventuele) prijsaanpassing van de reissom kan geen aanleiding geven tot herziening van het betaalde voorschot.

4.1.1 In geval van boeking tot 42 dagen (6 weken) vóór afreis:

30% van de reissom bij ontvangst van de bevestiging, met een minimum van € 100 per dossier. Het saldo van de reissom is uiterlijk 42 dagen voor vertrek te betalen.

4.1.2 In geval van een late boeking (minder dan 42 dagen (6 weken) vóór afreis):

In geval van een late boeking (minder dan 42 dagen vóór afreis) is de volledige reissom onmiddellijk verschuldigd.

4.2 Laattijdige of niet-betaling

4.2.1 Boeking 42 dagen of meer vóór afreis:

Bij niet- of onvolledige betaling van een rekening op de vervaldag zijn van rechtswege en zonder noodzaak tot voorafgaande ingebrekestelling verschuldigd:

- conventionele interesten van 12% per jaar op het onbetaalde bedrag, te rekenen vanaf de vervaldag;
- een forfaitaire schadevergoeding ten bedrage van 10% van het onbetaalde bedrag, met een minimum van € 75,00.

Indien een rekening niet volledig is betaald op de vervaldag heeft AEP Travel het recht om de reis na ingebrekestelling te annuleren. In dat geval is de annuleringsvergoeding voorzien in artikel 5 verschuldigd door de reiziger, onder voorbehoud van het recht van AEP Travel om bijkomende schadevergoeding en interesten te vorderen. De eventuele door de reiziger betaalde voorschotten zullen met de aangerekende vergoeding worden verrekend.

4.2.2 Boeking minder dan 42 dagen vóór afreis:

Bij gebreke aan onmiddellijke betaling van de volledige reissom heeft AEP Travel het recht om de reis van rechtswege en zonder ingebrekestelling te annuleren. In dat geval is de annuleringsvergoeding voorzien in artikel 5 verschuldigd door de reiziger, onder voorbehoud van het recht van AEP Travel om bijkomende schadevergoeding en interesten te vorderen. De eventuele door de reiziger betaalde voorschotten zullen met de aangerekende vergoeding worden verrekend.

4.3 Terugbetaling

Elke terugbetaling naar aanleiding van een wijziging zal worden uitgevoerd op de door AEP Travel gekende bankrekening van de reiziger. Deze terugbetaling gebeurt na inhouding van dossierkosten, eventuele wijzigingskosten en eventuele vergoedingen die verschuldigd zouden zijn door de verzekeraar (onverminderd de eventuele toepassing van een franchise door de verzekeraar).

Artikel 5: ANNULERING EN WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER

5.1 Elke annulering door de reiziger dient schriftelijk te gebeuren, per post of per e-mail met ontvangstbevestiging op het adres opgegeven in art. 12. Annuleringen die ons toekomen buiten onze openingsuren worden geacht ontvangen te zijn op de volgende werkdag.

5.2 Indien de betrokken reis door AEP Travel als doorverkoper bij een andere touroperator werd geboekt, en de door hen gevraagde annuleringsvergoeding hoger is dan hogervermelde bedragen, dan wordt dit bedrag onverminderd doorgerekend, verhoogd met een bedrag van € 75,00 per dossier. Elke eventuele terugbetaling zal gebeuren na aftrek van de eventuele verzekeringskosten.

5.3 In geval van annulering zal AEP Travel als reisorganisator de volgende opzegvergoedingen aanrekenen:

- Vanaf de inschrijving tot 60 dagen vóór afreis: 15 % van de totale reissom.
- Vanaf 59 dagen tot 30 dagen vóór afreis: 35 % van de totale reissom.
- Vanaf 29 dagen tot 15 dagen vóór afreis: 65 % van de totale reissom.
- Minder dan 15 dagen vóór afreis, en in het geval van no-show: de totale reissom.

Bij annulering worden administratieve kosten ten bedrage van € 75,00 per persoon aangerekend. Deze vergoedingen zullen van rechtswege worden ingehouden op de als voorschot betaalde sommen.

Indien door de hotelier, verhuurder, verhuur- of transportmaatschappij en andere leveranciers hogere kosten worden aangerekend dan de beschreven, zullen deze hogere kosten in rekening worden gebracht verhoogd met een bedrag van € 75,00 per dossier. Bij annulering zijn de polis- en dossierkosten nooit terugbetaalbaar.

5.4 Het sluiten van een annuleringsverzekering is aan te bevelen. Indien een annuleringsverzekering gesloten wordt via AEP Travel gaat deze pas in vanaf de betaling van het voorschot.

Met de onderschrijving van deze annuleringsverzekering geeft de reiziger AEP Travel de volmacht om volgende verrichtingen te doen in zijn naam:

- De inning van de premies voor de bij de verzekeraar aangegane annuleringsverzekering;
- Het beheer van de annuleringsdossiers bij de verzekeraar;
- De ontvangst van schadevergoedingen uitbetaald door de verzekeraar ten gevolge van de annulering van de reis;
- De terugbetaling van de reissom aan de reiziger volgens bovenstaande bepalingen.

5.5 Elke wijziging van de overeenkomst door de reiziger zal aanleiding geven tot het betalen van forfaitaire administratieve kosten van € 75,00 per persoon, vermeerderd met de eventuele kosten van onze leveranciers van reisdiensten of van de organisator indien wij handelen als doorverkoper.

5.6 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. 5.3 van toepassing zullen zijn. De kosten van de wijziging zijn in elk geval ten laste van de reiziger en voor vluchten (andere dagen, andere luchtvaartmaatschappij,...) bedragen deze meestal 100%.

Artikel 6: OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST DOOR DE ORGANISATOR

Wij behouden ons het recht om voor groepsreizen waarbij het minimum aantal deelnemers niet is bereikt, tussen 90 en 15 dagen vóór afreis te annuleren afhankelijk van het type reis (cfr. art. 10 van de algemene voorwaarden), tenzij door overmacht of onvoorziene omstandigheden.

Artikel 7: WIJZIGINGEN DOOR DE ORGANISATOR

7.1 Wij behouden ons het recht voor om vóór het vertrek kleine wijzigingen aan te brengen aan de overeenkomst. Wij behouden ons het recht om gedurende de reis, door lokale omstandigheden, de bijzondere bestemmingen en het specifieke karakter van de aangeboden reizen passende en kosteloze alternatieven in het reisprogramma aan te brengen. Indien er tijdens de reis een programmawijziging nodig blijkt door factoren onafhankelijk van de reisorganisator, zal de reisorganisator de uiteindelijke beslissing kunnen nemen om een passend alternatief aan te bieden. Aanpassingen in het reisprogramma kunnen in uitzonderlijke gevallen tot gevolg hebben dat routes, de volgorde van bezoeken, excursies, accommodaties en plaatselijk vervoer afwijken van wat in de reisovereenkomst is aangegeven. De reisorganisator zal de reiziger passende alternatieven aanbieden die zoveel mogelijk het karakter van de reis in stand houden. In deze gevallen wordt de reiziger verwittigd via een duurzame gegevensdrager zoals een e-mail, pdf of een papieren document.

7.2 Wij behouden ons ook het recht voor om kennelijke materiële fouten in de overeenkomst recht te zetten.

7.3 Wanneer er beduidende wijzigingen aan de overeenkomst moeten worden gebracht of wanneer de totaalprijs met meer dan 8% toeneemt, zal de reiziger onmiddellijk op de hoogte worden gesteld van de wijziging via een duurzame gegevensdrager zoals een e-mail, pdf of een papieren document en krijgt hij eveneens een termijn van 1 week om te beslissen of hij de wijzigingen aanvaardt of weigert. Deze termijn is afhankelijk van het aantal dagen voor afreis en zal door ons worden meegedeeld bij de op hoogte stelling van de wijzigingen. Indien de reiziger de wijzigingen weigert en er geen alternatieve oplossing kan worden gevonden zal de reisovereenkomst beëindigd worden zonder opzegvergoeding.

Artikel 8. AANSPRAKELIJKHEID VAN DE ORGANISATOR

8.1 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.

8.2 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.

8.3 Wij zijn nooit aansprakelijk voor de goede uitvoering van reisdiensten die niet uitdrukkelijk staan vermeld in de pakketreisovereenkomst.

8.4 De reiziger draagt de volledige verantwoordelijkheid om zich goed te informeren over de wetten en voorschriften van het land van bestemming en van de luchthavens. Wij zijn niet aansprakelijk voor gevolgen die voortvloeien uit het niet respecteren van de regels.

8.5 De prestaties van de reisorganisator nemen een aanvang en eindigen op de opstapplaats of het afspraakpunt.

Artikel 9: REISDOCUMENTEN

9.1 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.

9.2 Ook al proberen wij de reiziger zo goed mogelijk te informeren over de formaliteiten van het land van bestemming, toch komt het aan de reiziger toe om de geldigheid en conformiteit van zijn reisdocumenten na te kijken. Wij zijn niet aansprakelijk wanneer de toegang tot een land geweigerd wordt door niet conforme reisdocumenten of wanneer het visum wordt geweigerd. 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.

9.3 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.

9.4 Een tiental dagen vóór het vertrek ontvangen de reizigers de laatste richtlijnen met daarin alle nuttige informatie in verband met de reis. Waar mogelijk worden (reis)documenten digitaal bezorgd.

Artikel 10: GEZONDHEID – MOEILIJKEIDSGRAAD VAN HET VERBLIJF

10.1 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.

10.2 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.

10.3 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.

10.4 De reiziger wordt aangeraden om inzake gezondheids- en veiligheidsvoorwaarden de website van de FOD Buitenlandse zaken te raadplegen: <https://diplomatie.belgium.be/nl>.

Artikel 11: VLUCHTEN

11.1 De vluchten in onze offertes, brochures, op websites, ... worden onder voorbehoud meegedeeld. Elke wijziging zal onverwijld worden medegedeeld aan de reiziger. Wij kunnen de plaatsen aan boord van het vliegtuig niet garanderen: meer en meer vliegtuigmaatschappijen bieden een te betalen “pre-seating” dienst.

11.2 De identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zal aan de reiziger bekend gemaakt worden uiterlijk op de reisdocumenten conform Verordening EU 2011/2005.

11.3 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 de nalatigheid van de reiziger.

11.4 De reiziger is verplicht om alle verlies of diefstal van, of schade aan bagage aan te geven aan de uitvoerende luchtvaartmaatschappij door op de luchthaven bij de afdeling ‘Verloren Bagage’ een ‘Property Irregularity Report’ in te vullen.

Artikel 12: KENNISGEVINGEN

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

- Per brief: Vleurgatsesteenweg 113 – 1000 Brussel
- Per e-mail: info@aepttravel.be

Artikel 13: KLACHTENREGELING

Tijdens de reis is een formulier ‘kennisname van klacht’ beschikbaar bij de reisbegeleider. De tegenwaarde van niet-verkregen diensten wordt alleen terugbetaald mits het indienen van een geschreven attest en het formulier ‘kennisname van klacht’ ingevuld en ondertekend door de reiziger waarin duidelijk vermeld wordt welke diensten de hij niet ontvangen heeft. Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie Reizen opgelost kunnen worden, is alleen de rechtbank van Brussel bevoegd.

Artikel 14: LIDMAATSCHAP

Het lidmaatschap van de vereniging geeft recht op deelname aan haar activiteiten. De jaarlijkse bijdrage bedraagt € 2,50 (in de gepubliceerde prijzen begrepen). De inschrijving houdt de aanvaarding in van de Algemene en Bijzondere Reisvoorwaarden.

Artikel 15: BESCHERMING PERSOONSgegevens (GDPR)

AEP Travel verzamelt uw gegevens conform EU Verordening (2016/679)-(« GDPR »).

De persoonlijk gegevens die u ons meedeelt zijn noodzakelijk voor het behandelen van uw boeking en voor de uitvoering van de overeenkomst (artikel 6.1.b GDPR). Te dien einde kunnen uw gegevens gedeeld worden met onze partners. Wij doen steeds beroep op partners die een gelijkaardig niveau van bescherming waarborgen zoals voorzien in de GDPR. Met uw toestemming kunnen uw gegevens ook worden gebruikt om u promotionele of commerciële aanbiedingen te sturen per e-mail of per post. Bovendien worden uw gegevens eveneens meegedeeld aan de FOD Binnenlandse Zaken en dienstverleners zoals bedoeld en in uitvoering van de wet van 25 december 2016 betreffende de verwerking van passagiersgegevens die de Richtlijn 2016/681 van 27 april 2016 betreffende het gebruik van persoonsgegevens van passagiers voor het voorkomen, opsporen, onderzoeken en vervolgen van terroristische misdrijven en zware criminaliteit omzet. Uw gegevens worden gedurende 8 jaar bewaard te berekenen vanaf 1 januari volgend op de datum van terugkomst. Als persoon wiens gegevens worden verzameld, heeft u recht van inzage, recht op correctie, recht op verwijdering en recht van verzet. Deze rechten kunnen worden uitgeoefend via mail of brief, met vermelding van uw naam, voornaam en adres, alsook de reden van uw contactname. Bij klachten over de gegevensverzameling en -behandeling kan u zich richten naar het bevoegde controleorgaan.