

De inschrijving op een van de cruises voorgesteld in deze brochure houdt de aanvaarding in van de onderstaande algemene en bijzondere verkoopsvoorwaarden. Wanneer hij het reiscontract dat is opgemaakt door de verkoper bij wie hij de reis koopt, dateert en ondertekent, met de vermelding dat de voorwaarden door hem worden aanvaard, erkent de klant uitdrukkelijk kennis genomen te hebben van de informatie met betrekking tot de reis die hij gekozen heeft aan de hand van onze brochures, beschikbaar in de reisagentschappen of bij onze diensten. Voor alle bijzonderheden over de reis wordt verwezen naar de informatie in die brochures. Deze brochure stelt een selectie van cruises voor; ons aanbod is niet beperkt tot de geselecteerde cruises. De cruises of de diensten die niet in die brochures staan, zijn aan dezelfde voorwaarden onderworpen.

ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN

VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW

Artikel 1 Toepassingsgebied: Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de reisorganisatie- en reisbemiddelingscontracten zoals bedoeld in de wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling.

Artikel 2 Promotie:

1. De gegevens in de reisbrochure zijn bindend voor de reisorganisator of – bemiddelaar die de brochure heeft uitgegeven, tenzij:
 - a) Wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en vóór het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht;
 - b) De wijzigingen pas achteraf plaatsvinden, als gevolg van een schriftelijk akkoord tussen de partijen van het contract.
2. De reisorganisator en/of -bemiddelaar kan genoodzaakt zijn om zijn reisaanbod volledig of gedeeltelijk tijdelijk of blijvend te schrappen.

Artikel 3 Informatie ten laste van de reisorganisator en/of – bemiddelaar:

De reisorganisator en/of reisbemiddelaar zijn verplicht:

1. Volgende informatie schriftelijk aan de reizigers mee te delen vóór het contract tot reisorganisatie of reisbemiddeling wordt gesloten:
 - a) algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op het gebied van gezondheidszorg die voor de reis en het verblijf noodzakelijk zijn, opdat de reizigers de nodige documenten in orde kunnen brengen. Reizigers van niet Belgische nationaliteit dienen de bevoegde ambassade(s) of (het) consula(a)t(en) te raadplegen over welke formaliteiten ze moeten vervullen.
 - b) Informatie over het ondertekenen van een (bijstands)verzekering en de inhoud daarvan;
 - c) De algemene en bijzondere voorwaarden van toepassing op de contracten;
2. Uiterlijk 7 kalenderdagen voor de vertrekdatum, volgende inlichtingen schriftelijk aan de reizigers te verstrekken:
 - a) Dienstregelingen, tussenstops en aansluitingen alsook, indien mogelijk, de door de reiziger in te nemen plaats;
 - b) Naam, adres, telefoon, faxnummer en/of email adres van hetzij de plaatselijke vertegenwoordiging van de reisorganisator en/of bemiddelaar, hetzij de plaatselijke instanties die de reiziger bij problemen kunnen helpen, hetzij de reisbemiddelaar of de reisorganisator;
 - c) Voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland: de informatieve waardoor rechtstreeks contact mogelijk is met het kind of met de persoon die ter plaatse voor diens verblijf verantwoordelijk is. Bovenstaande termijn van 7 dagen is niet van toepassing indien het contract laattijdig wordt afgesloten.

Artikel 4 Informatie ten laste van de reiziger:

De reiziger bezorgt de reisorganisator en/of -bemiddelaar alle nuttige inlichtingen die hem uitdrukkelijk gevraagd worden of die redelijkerwijs het goede verloop van de reis kunnen beïnvloeden. Indien de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de reisorganisator en/of bemiddelaar, kunnen die kosten hem worden aangerekend.

Artikel 5 Totstandkoming van het contract:

1. Wanneer de klant een reis boekt, is de reisorganisator of –bemiddelaar wettelijk verplicht om hem een bestelbon te overhandigen.

2. Het contract tot reisorganisatie gaat in zodra de reiziger de schriftelijke bevestiging van de boeking ontvangt van de reisorganisator, en dat ofwel rechtstreeks, ofwel via de reisbemiddelaar die in dit geval handelt in naam van de reisorganisator.

Wijkt de inhoud van de bestelbon af van die van de reisbevestiging of gebeurt de bevestiging niet binnen uiterlijk 21 dagen na de ondertekening van de bestelbon, dan mag de reiziger ervan uitgaan dat de reis niet werd geboekt en heeft hij recht op de onmiddellijke terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen.

Artikel 6 De prijs:

1. De in het contract overeengekomen prijs is niet herzienbaar, tenzij het contract deze mogelijkheid uitdrukkelijk voorziet, alsook de exacte wijze van berekening en voor zover de herziening het gevolg is van wijzigingen in:

a) De op de reis toegepaste wisselkoersen en/of

b) De vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of

c) De voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen. In deze gevallen moeten de wijzigingen eveneens aanleiding geven tot een prijsvermindering.

2. De prijs vastgelegd in het contract mag in geen geval worden vermeerderd in de 20 kalenderdagen voor de afreisdatum.

3. Indien de vermeerdering meer dan 10% van de totale prijs bedraagt, mag de reiziger de overeenkomst opzeggen zonder enige vergoeding. In dat geval heeft de reiziger recht op de onmiddellijke terugbetaling van alle bedragen die hij aan de reisorganisator heeft betaald.

Artikel 7 Betaling van de prijs:

1. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, betaalt de reiziger een deel van de globale of totale prijs bepaald in de bijzondere reisvoorwaarden als voorschot bij de ondertekening van de bestelbon.

2. Ingeval de reiziger het voorschot of de reissom niet zou betalen nadat hij op geldige wijze in gebreke gesteld werd, hebben de reisorganisator en/of de reisbemiddelaar het recht om het contract met de reiziger van rechtswege te verbreken en de kosten op hem te verhalen.

3. Tenzij anders overeengekomen op de bestelbon, betaalt de reiziger het saldo uiterlijk één maand vóór de vertrekdatum, en op voorwaarde dat hij vooraf of tezelfdertijd de schriftelijke reisbevestiging en/of reisdocumenten heeft ontvangen.

Artikel 8 Overdraagbaarheid van de boeking:

1. Vóór de afreis kan de reiziger zijn reis overdragen aan een derde die weliswaar moet voldoen aan alle voorwaarden van het contract tot reisorganisatie. De overdrager moet de reisorganisator en, in voorkomend geval, de reisbemiddelaar vóór de afreis van deze overdracht op de hoogte brengen.

2. De overdragende reiziger en de overnemer zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van de totaalprijs van de reis en de kosten van de overdracht.

Artikel 9 Wijzigingen door de reiziger:

Vraagt de reiziger om een wijziging, dan mag de reisorganisator en/of de bemiddelaar alle kosten in rekening brengen die daaraan verbonden zijn.

Artikel 10 Wijzigingen door de reisorganisator vóór de afreis:

1. Indien, vóór de aanvang van de reis, blijkt dat een van de essentiële elementen van het contract niet kan worden uitgevoerd, moet de reisorganisator de reiziger daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen, en hem inlichten over de mogelijkheden om het contract te verbreken zonder kosten, tenzij hij de door de reisorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt.

2. De reiziger moet zijn beslissing zo snel mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, medelen aan de reisorganisator of –bemiddelaar.

3. Gaat de reiziger akkoord met de wijziging, dan wordt er een nieuw contract of een bijvoegsel bij het contract opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden meegedeeld.

4. Gaat de reiziger niet akkoord met de wijziging, dan mag hij de toepassing van artikel 11 vragen.

Artikel 11 Opzegging door de reisorganisator vóór de afreis:

1. Indien de reisorganisator, vóór de aanvang van de reis, het contract verbreekt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:

a) Ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis van gelijke of betere kwaliteit, zonder dat hij een supplement dient te betalen. Zo de reis die ter vervanging wordt aangeboden van mindere kwaliteit is, moet de reisorganisator het prijsverschil zo snel mogelijk terugbetalen;

b) Ofwel de spoedige terugbetaling van alle bedragen die de reiziger op grond van het contract heeft betaald.

2. In voorkomend geval kan de reiziger eveneens aanspraak maken op een schadeloosstelling wegens het niet uitvoeren van het contract, tenzij:

a) De reisorganisator de reis annuleert omdat het minimumaantal reizigers, voorzien in het contract en nodig voor de uitvoering van de reis, niet werd bereikt en de reiziger hiervan schriftelijk op de hoogte werd gebracht binnen de in het contract vermelde termijn en ten minste 15 kalenderdagen vóór de vertrekdatum;

b) De annulering het gevolg is van overmacht, waarbij overboekingen geen overmacht zijn. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden buiten de wil om van diegene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

Artikel 12 Volledige of gedeeltelijke niet-uitvoering van de reis:

1. Indien tijdens de reis blijkt dat een aanzienlijk deel van de diensten waarop het contract betrekking heeft, niet kan worden uitgevoerd, neemt de reisorganisator alle nodige maatregelen om de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden opdat hij zijn reis kan voortzetten.

2. Indien er een verschil is tussen de voorgenomen en de daadwerkelijk verleende diensten, stelt hij de reiziger schadeloos voor het bedrag van dit verschil.

3. Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de reiziger deze alternatieven om geldige redenen niet aanvaardt, moet de reisorganisator hem een gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek, en, in voorkomend geval, de reiziger schadeloosstellen.

Artikel 13 Opzegging door de reiziger:

De reiziger kan het contract op elk moment geheel of gedeeltelijk opzeggen. Indien de reiziger het contract verbreekt wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, vergoedt hij de schade die de reisorganisator en bemiddelaar lijden als gevolg van de verbreking. De schadevergoeding kan forfaitair

bepaald worden binnen de bijzondere voorwaarden of in het programma, maar kan ten hoogste eenmaal de prijs van de reis bedragen.

Artikel 14 Aansprakelijkheid van de reisorganisator:

1. De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, in overeenstemming met de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hemzelf dan wel door andere verstrekkers van diensten en dat onverminderd het recht van de reisorganisator om de andere dienstverleners aansprakelijk te stellen.

2. De reisorganisator is aansprakelijk voor de handelingen en nalatigheden van zijn aangestelden en vertegenwoordigers in de uitoefening van hun functie, op dezelfde wijze waarop hij voor zijn eigen handelingen en nalatigheden aansprakelijk is.

3. Indien een internationaal verdrag van toepassing is op een in het reiscontract begrepen dienst, wordt de aansprakelijkheid van de reisorganisator uitgesloten of beperkt in overeenstemming met dat verdrag.

4. Voor zover de reisorganisator niet zelf de in het reiscontract voorziene diensten verleent, blijft zijn gecumuleerde aansprakelijkheid voor de stoffelijke schade en voor de derving van het reisgenot beperkt tot tweemaal de reissom.

5. Voor het overige zijn artikel 18 en 19 van de wet van 16 februari 1994 van toepassing.

Artikel 15 Aansprakelijkheid van de reiziger:

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de reisorganisator en/of bemiddelaar, hun personeel of hun vertegenwoordigers oplopen door zijn schuld of als gevolg van de niet-naleving van zijn contractuele verplichtingen.

De schuld wordt beoordeeld in vergelijking met het normale gedrag van een reiziger.

Artikel 16 Klachtenprocedure:

1. Vóór de afreis

De reiziger moet klachten vóór de afreis zo snel mogelijk en per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij de reisbemiddelaar of de reisorganisator.

2. Tijdens de reis

Klachten tijdens de uitvoering van het contract moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse melden op een gepaste en bewijskrachtige manier, zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor wendt hij zich in deze volgorde tot een vertegenwoordiger van de reisorganisator of een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar of rechtstreeks tot de reisbemiddelaar, of ten slotte rechtstreeks tot de reisorganisator.

3. Na de reis

Indien de reiziger onmogelijk ter plaatse klacht kon indienen of kon de klacht niet ter plaatse op bevredigende wijze worden opgelost, dan moet hij uiterlijk één maand na het einde van de reis bij de reisbemiddelaar en/of de reisorganisator klacht indienen per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs.

Artikel 17 Verzoeningsprocedure:

1. Bij een geschil moeten de partijen eerst proberen tot een minnelijke schikking te komen.

2. Indien ze niet tot een minnelijke schikking komen binnen een termijn van 1 tot 3 maanden, kan elke partij zich richten tot het secretariaat van de cel

Verzoening van de vzw Geschillencommissie Reizen om een verzoeningsprocedure in te leiden. Alle partijen moeten hun akkoord geven.

3. Het secretariaat bezorgt de partijen een verzoeningsreglement en een "verzoeningsakkoord".

4. In overeenstemming met de eenvoudige procedure omschreven in het reglement neemt een onpartijdige conciliator contact op met de partijen om tot een verzoening te komen.

5. Het eventueel bereikte akkoord wordt vastgelegd in een overeenkomst die bindend is voor de partijen.

Secretariaat van de cel Verzoening:

Telefoon: 02 277 61 80 - fax : 02 277 91 00

E-mail: conciliation.clv@skynet.be

Artikel 18 Arbitrage of rechtbank:

1. Indien er geen verzoeningsprocedure werd opgestart of indien ze mislukte, kan de klagende partij een arbitrageprocedure inroepen of een procedure voor de Geschillencommissie Reizen.

2. De reiziger, of deze nu vragende partij of gedaagde partij is, wordt nooit verplicht de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden.

3. De reisorganisator of reisbemiddelaar die gedaagde partij is, kan een arbitrageprocedure enkel weigeren indien de geëiste vergoedingen het bedrag van 1.250 E niet overschrijden. Deze beschikt over een termijn van 10 kalenderdagen te rekenen vanaf de ontvangst van de aangetekende brief waarin de opening van het dossier gemeld wordt voor een bedrag van 1.250 E of meer aan de Geschillencommissie Reizen.

4. Deze arbitrageprocedure is onderworpen aan een beslechting, en kan worden ingeleid na het indienen van een klacht tegen de onderneming en dat al vanaf een minnelijke schikking niet mogelijk blijkt of vanaf een periode van

4 maanden verstreken is vanaf het (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil). Geschillen m.b.t. lichamelijke schade kunnen alleen door de rechtbanken beslecht worden.

5. Het arbitragecollege, dat paritair is samengesteld, doet een dwingende en definitieve uitspraak, overeenkomstig de beslechting. Er is geen enkele mogelijkheid tot beroep.

Secretariaat van het arbitragecollege en Algemeen secretariaat van de Geschillencommissie Reizen:

- Telefoon: 02 277 62 15 (9u tot 12u)
- Fax 02 277 91 00
- City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles
- E-mail clv.gr@skynet.be

Garantiefonds Reizen:

In geval van financieel onvermogen van de reisorganisator en/of reisbemiddelaar met wie u een reiscontract afsloot, kan u beroep doen op het Garantiefonds Reizen. U richt zich daarvoor tot uw reisbemiddelaar of u neemt rechtstreeks. Contact op met het Garantiefonds Reizen. U bereikt het fonds op dit adres:

Metrologielaan 8, 1130 Bruxelles

Tel: 02/240 68 00 – Fax: 02/240 68 08 – email : info@gfg.be

Vraag uw reisorganisator of –bemiddelaar naar de algemene garantievoorzwaarden. U kunt er lezen tegen welke voorwaarden u de terugbetaling kan vragen van de betaalde bedragen in geval van financieel onvermogen, of de verlenging van de reis, of de repatriëring als de reis al is gestart.

De verkoopvoorwaarden worden vastgesteld in overeenstemming met verordening van het Europees Parlement en de Europese Raad betreffende de rechten van passagiers die over zee of over de binnenwateren.

BIJZONDERE VERKOOPVOORWAARDEN

Artikel 1 Toepassingsgebied: Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de reisorganisatie- en reisbemiddelingscontracten zoals bedoeld in de wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling.

Artikel 2 Promotie:

1. De gegevens in de reisbrochure zijn bindend voor de reisorganisator of – bemiddelaar die de brochure heeft uitgegeven, tenzij:

- a) Wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en vóór het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht;
- b) De wijzigingen pas achteraf plaatsvinden, als gevolg van een schriftelijk akkoord tussen de partijen van het contract.

2. De reisorganisator en/of -bemiddelaar kan genoodzaakt zijn om zijn reisaanbod volledig of gedeeltelijk tijdelijk of blijvend te schrappen.

Artikel 3 Informatie ten laste van de reisorganisator en/of – bemiddelaar:

De reisorganisator en/of reisbemiddelaar zijn verplicht:

1. Volgende informatie schriftelijk aan de reizigers mee te delen vóór het contract tot reisorganisatie of reisbemiddeling wordt gesloten:

a) algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op het gebied van gezondheidszorg die voor de reis en het verblijf noodzakelijk zijn, opdat de reizigers de nodige documenten in orde kunnen brengen.

Reizigers van niet Belgische nationaliteit dienen de bevoegde ambassade(s) of (het) consula(a)t(en) te raadplegen over welke formaliteiten ze moeten vervullen.

b) Informatie over het ondertekenen van een (bijstands)verzekering en de inhoud daarvan;

c) De algemene en bijzondere voorwaarden van toepassing op de contracten;

2. Uiterlijk 7 kalenderdagen voor de vertrekdatum, volgende inlichtingen schriftelijk aan de reizigers te verstrekken:

a) Dienstregelingen, tussenstops en aansluitingen alsook, indien mogelijk, de door de reiziger in te nemen plaats;

b) Naam, adres, telefoon, faxnummer en/of email adres van hetzij de plaatselijke vertegenwoordiging van de reisorganisator en/of bemiddelaar, hetzij de plaatselijke instanties die de reiziger bij problemen kunnen helpen, hetzij de reisbemiddelaar of de reisorganisator;

c) Voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland: de informatieve waardoor rechtstreeks contact mogelijk is met het kind of met de persoon die ter plaatse voor diens verblijf verantwoordelijk is. Bovenstaande termijn van 7 dagen is niet van toepassing indien het contract laattijdig wordt afgesloten.

Artikel 4 Informatie ten laste van de reiziger:

De reiziger bezorgt de reisorganisator en/of -bemiddelaar alle nuttige inlichtingen die hem uitdrukkelijk gevraagd worden of die redelijkerwijs het goede verloop van de reis kunnen beïnvloeden.

Indien de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de reisorganisator en/of -bemiddelaar, kunnen die kosten hem worden aangerekend.

Artikel 5 Totstandkoming van het contract:

1. Wanneer de klant een reis boekt, is de reisorganisator of –bemiddelaar wettelijk verplicht om hem een bestelbon te overhandigen.

2. Het contract tot reisorganisatie gaat in zodra de reiziger de schriftelijke bevestiging van de boeking ontvangt van de reisorganisator, en dat ofwel rechtstreeks, ofwel via de reisbemiddelaar die in dit geval handelt in naam van de reisorganisator.

Wijkt de inhoud van de bestelbon af van die van de reisbevestiging of gebeurt de bevestiging niet binnen uiterlijk 21 dagen na de ondertekening van de bestelbon, dan mag de reiziger ervan uitgaan dat de reis niet werd geboekt en heeft hij recht op de onmiddellijke terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen.

Artikel 6 De prijs:

1. De in het contract overeengekomen prijs is niet herzienbaar, tenzij het contract deze mogelijkheid uitdrukkelijk voorziet, alsook de exacte wijze van berekening en voor zover de herziening het gevolg is van wijzigingen in:

a) De op de reis toegepaste wisselkoersen en/of

b) De vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of

c) De voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen. In deze gevallen moeten de wijzigingen eveneens aanleiding geven tot een prijsvermindering.

2. De prijs vastgelegd in het contract mag in geen geval worden vermeerderd in de 20 kalenderdagen voor de afreisdatum.

3. Indien de vermeerdering meer dan 10% van de totale prijs bedraagt, mag de reiziger de overeenkomst opzeggen zonder enige vergoeding. In dat geval heeft de reiziger recht op de onmiddellijke terugbetaling van alle bedragen die hij aan de reisorganisator heeft betaald.

Artikel 7 Betaling van de prijs:

1. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, betaalt de reiziger een deel van de globale of totale prijs bepaald in de bijzondere reisvoorwaarden als voorschot bij de ondertekening van de bestelbon.

2. Ingeval de reiziger het voorschot of de reissom niet zou betalen nadat hij op geldige wijze in gebreke gesteld werd, hebben de reisorganisator en/of de reisbemiddelaar het recht om het contract met de reiziger van rechtswege te verbreken en de kosten op hem te verhalen.

3. Tenzij anders overeengekomen op de bestelbon, betaalt de reiziger het saldo uiterlijk één maand vóór de vertrekdatum, en op voorwaarde dat hij vooraf of tegelijkertijd de schriftelijke reisbevestiging en/of reisdocumenten heeft ontvangen.

Artikel 8 Overdraagbaarheid van de boeking:

1. Vóór de afreis kan de reiziger zijn reis overdragen aan een derde die weliswaar moet voldoen aan alle voorwaarden van het contract tot reisorganisatie. De overdrager moet de reisorganisator en, in voorkomend geval, de reisbemiddelaar vóór de afreis van deze overdracht op de hoogte brengen.

2. De overdragende reiziger en de overnemer zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van de totaalprijs van de reis en de kosten van de overdracht.

Artikel 9 Wijzigingen door de reiziger:

Vraagt de reiziger om een wijziging, dan mag de reisorganisator en/of de bemiddelaar alle kosten in rekening brengen die daaraan verbonden zijn.

Artikel 10 Wijzigingen door de reisorganisator vóór de afreis:

1. Indien, vóór de aanvang van de reis, blijkt dat een van de essentiële elementen van het contract niet kan worden uitgevoerd, moet de reisorganisator de reiziger daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen, en hem inlichten over de mogelijkheden om het contract te verbreken zonder kosten, tenzij hij de door de reisorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt.

2. De reiziger moet zijn beslissing zo snel mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, meedelen aan de reisorganisator of –bemiddelaar.

3. Gaat de reiziger akkoord met de wijziging, dan wordt er een nieuw contract of een bijvoegsel bij het contract opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden meegedeeld.

4. Gaat de reiziger niet akkoord met de wijziging, dan mag hij de toepassing van artikel 11 vragen.

Artikel 11 Opzegging door de reisorganisator vóór de afreis:

1. Indien de reisorganisator, vóór de aanvang van de reis, het contract verbreekt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:

a) Ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis van gelijke of betere kwaliteit, zonder dat hij een supplement dient te betalen. Zo de reis die ter vervanging wordt aangeboden van mindere kwaliteit is, moet de reisorganisator het prijsverschil zo snel mogelijk terugbetalen;

b) Ofwel de spoedige terugbetaling van alle bedragen die de reiziger op grond van het contract heeft betaald.

2. In voorkomend geval kan de reiziger eveneens aanspraak maken op een schadeloosstelling wegens het niet uitvoeren van het contract, tenzij:

a) De reisorganisator de reis annuleert omdat het minimumaantal reizigers, voorzien in het contract en nodig voor de uitvoering van de reis, niet werd bereikt en de reiziger hiervan schriftelijk op de hoogte werd gebracht binnen de in het contract vermelde termijn en ten minste 15 kalenderdagen vóór de vertrekdatum;

b) De annulering het gevolg is van overmacht, waarbij overboekingen geen overmacht zijn. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden buiten de wil om van diegene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

Artikel 12 Volledige of gedeeltelijke niet-uitvoering van de reis:

1. Indien tijdens de reis blijkt dat een aanzienlijk deel van de diensten waarop het contract betrekking heeft, niet kan worden uitgevoerd, neemt de reisorganisator alle nodige maatregelen om de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden opdat hij zijn reis kan voortzetten.

2. Indien er een verschil is tussen de voorgenomen en de daadwerkelijk verleende diensten, stelt hij de reiziger schadeloos voor het bedrag van dit verschil.

3. Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de reiziger deze alternatieven om geldige redenen niet aanvaardt, moet de reisorganisator hem een gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek, en, in voorkomend geval, de reiziger schadeloosstellen.

Artikel 13 Opzegging door de reiziger:

De reiziger kan het contract op elk moment geheel of gedeeltelijk opzeggen.

Indien de reiziger het contract verbreekt wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid,

vergoedt hij de schade die de reisorganisator en bemiddelaar lijden als gevolg van de verbreking. De schadevergoeding kan forfaitair bepaald worden binnen de bijzondere voorwaarden of in het programma, maar kan ten hoogste eenmaal de prijs van de reis bedragen.

Artikel 14 Aansprakelijkheid van de reisorganisator:

1. De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, in overeenstemming met de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hemzelf dan wel door andere verstrekkers van diensten en dat onverminderd het recht van de reisorganisator om de andere dienstverleners aansprakelijk te stellen.

2. De reisorganisator is aansprakelijk voor de handelingen en nalatigheden van zijn aangestelden en vertegenwoordigers in de uitoefening van hun functie, op dezelfde wijze waarop hij voor zijn eigen handelingen en nalatigheden aansprakelijk is.

3. Indien een internationaal verdrag van toepassing is op een in het reiscontract begrepen dienst, wordt de aansprakelijkheid van de reisorganisator uitgesloten of beperkt in overeenstemming met dat verdrag.

4. Voor zover de reisorganisator niet zelf de in het reiscontract voorziene diensten verleent, blijft zijn gecumuleerde aansprakelijkheid voor de stoffelijke schade en voor de derving van het reisgenot beperkt tot tweemaal de reissom.

5. Voor het overige zijn artikel 18 en 19 van de wet van 16 februari 1994 van toepassing.

Artikel 15 Aansprakelijkheid van de reiziger:

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de reisorganisator en/of bemiddelaar, hun personeel of hun vertegenwoordigers oplopen door zijn schuld of als gevolg van de niet-naleving van zijn contractuele verplichtingen.

De schuld wordt beoordeeld in vergelijking met het normale gedrag van een reiziger.

Artikel 16 Klachtenprocedure:

1. Vóór de afreis

De reiziger moet klachten vóór de afreis zo snel mogelijk en per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij de reisbemiddelaar of de reisorganisator.

2. Tijdens de reis

Klachten tijdens de uitvoering van het contract moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse melden op een gepaste en bewijskrachtige manier, zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor wendt hij zich in deze volgorde tot een vertegenwoordiger van de reisorganisator of een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar of rechtstreeks tot de reisbemiddelaar, of ten slotte rechtstreeks tot de reisorganisator.

3. Na de reis

Indien de reiziger onmogelijk ter plaatse klacht kon indienen of kon de klacht niet ter plaatse op bevredigende wijze worden opgelost, dan moet hij uiterlijk één maand na het einde van de reis bij de reisbemiddelaar en/of de reisorganisator klacht indienen per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs.

Artikel 17 Verzoeningsprocedure:

1. Bij een geschil moeten de partijen eerst proberen tot een minnelijke schikking te komen.
2. Indien ze niet tot een minnelijke schikking komen binnen een termijn van 1 tot 3 maanden, kan elke partij zich richten tot het secretariaat van de cel Verzoening van de vzw Geschillencommissie Reizen om een verzoeningsprocedure in te leiden. Alle partijen moeten hun akkoord geven.

3. Het secretariaat bezorgt de partijen een verzoeningsreglement en een “verzoeningsakkoord”.

4. In overeenstemming met de eenvoudige procedure omschreven in het reglement neemt een onpartijdige conciliator contact op met de partijen om tot een verzoening te komen.

5. Het eventueel bereikte akkoord wordt vastgelegd in een overeenkomst die bindend is voor de partijen.

Secretariaat van de cel Verzoening:

Telefoon: 02 277 61 80 - fax : 02 277 91 00

E-mail: conciliation.clv@skynet.be

Artikel 18 Arbitrage of rechtbank:

1. Indien er geen verzoeningsprocedure werd opgestart of indien ze mislukte, kan de klagende partij een arbitrageprocedure inroepen of een procedure voor de Geschillencommissie Reizen.

2. De reiziger, of deze nu vragende partij of gedaagde partij is, wordt nooit verplicht de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden.

3. De reisorganisator of reisbemiddelaar die gedaagde partij is, kan een arbitrageprocedure enkel weigeren indien de geëiste vergoedingen het bedrag van 1.250 E niet overschrijden. Deze beschikt over een termijn van 10 kalenderdagen te rekenen vanaf de ontvangst van de aangetekende brief waarin de opening van het dossier gemeld wordt voor een bedrag van 1.250 E of meer aan de Geschillencommissie Reizen.

4. Deze arbitrageprocedure is onderworpen aan een beslechting, en kan worden ingeleid na het indienen van een klacht tegen de onderneming en dat al vanaf een minnelijke schikking niet mogelijk blijkt of vanaf een periode van 4 maanden verstreken is vanaf het (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil). Geschillen m.b.t. lichamelijke schade kunnen alleen door de rechtbanken beslecht worden.

5. Het arbitragecollege, dat paritair is samengesteld, doet een dwingende en definitieve uitspraak, overeenkomstig de beslechting. Er is geen enkele mogelijkheid tot beroep.

Secretariaat van het arbitragecollege en Algemeen secretariaat van de Geschillencommissie Reizen:

- Telefoon: 02 277 62 15 (9u tot 12u)
- Fax 02 277 91 00
- City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles
- E-mail clv.gr@skynet.be

Garantiefonds Reizen:

In geval van financieel onvermogen van de reisorganisator en/of reisbemiddelaar met wie u een reiscontract afsloot, kan u beroep doen op het Garantiefonds Reizen. U richt zich daarvoor tot uw reisbemiddelaar of u neemt rechtstreeks. Contact op met het Garantiefonds Reizen. U bereikt het fonds op dit adres:

Metrologielaan 8, 1130 Bruxelles

Tel: 02/240 68 00 – Fax: 02/240 68 08 – email : info@gfg.be

Vraag uw reisorganisator of –bemiddelaar naar de algemene garantievoorwaarden. U kunt er lezen tegen welke voorwaarden u de terugbetaling kan vragen van de betaalde bedragen in geval van financieel onvermogen, of de verlenging van de reis, of de repatriëring als de reis al is gestart.

De verkoopvoorwaarden worden vastgesteld in overeenstemming met verordening van het Europees Parlement en de Europese Raad betreffende de rechten van passagiers die over zee of over de binnenwateren.

BIJZONDERE VERKOOPVOORWAARDEN

GELDIGHEID: Brochure geldig voor reizen met vertrek tussen 1/08/2015 tot en met 31/12/2016.

PRIJZEN: Onze prijzen in euro gelden voor één persoon op basis van een dubbele kajuit. Ze werden berekend op basis van de economische voorwaarden op 23 januari 2015. De prijzen zijn forfaitair berekend en omvatten een geheel van prestaties beschreven in de programma's en geboekt door de klant, met uitzondering van alle prestaties die de klant aan boord zou boeken en betalen, en met uitsluiting van alle kosten of uitgaven veroorzaakt door een geval van overmacht (staking, opstand, revolutie, weersomstandigheden, waterpeilen...).

Ze hangen af van diverse factoren die een rol spelen in de berekening, zoals de transportkosten, de inschepings- en ontschepingskosten, havenkosten, brandstofkosten, diverse heffingen en belastingen en zijn aan herziening onderhevig.

Bijgevolg, en in overeenstemming met de algemene voorwaarden bepaald in de wet van 16 februari 1994, behouden wij ons het recht voor om de in deze brochure meegedeelde prijzen te wijzigen indien een van onderstaande elementen zou wijzigen:

- Luchthaventaksen; de tarieven per 23 januari 2015 vindt u in de betreffende programma's.
- De brandstofprijzen (referentie Brent-vat per 23/01/2015: 49 USD. Deze kunnen geraadpleegd worden op "<http://bourse.lsechos.fr/bourse/matieres/premieres/petrole.jsp>").

Echter, CroisiEurope geeft de garantie op de prijzen van 2016 tot op een maximumprijs van 82 USD voor brandstofvat en zal geen herziening van de prijzen toepassen voor fluctuaties tussen 49 USD en 82 USD maar behoudt zich het recht om een vermeerdering toe te passen indien de prijs per vat over de 82 USD zou komen te staan.

Voor luchtvervoer wordt de prijs herzien in functie van de brandstofprijverschillen toegepast door de betreffende luchtvaartmaatschappijen.

- Veranderingen in wisselkoersen en meer in het bijzonder de programma's van Vietnam/Cambodja, Birma, Peru, VS (Mississippi) en Safari-cruise in zuidelijk Afrika (voor Zambia) - (Dollar - verwijzing naar 23/01/2015 prijs: 1 € = \$ 1,1259) en het programma van Safari-cruise in zuidelijk Afrika (voor Zuid-Afrika, Botswana en Namibië) - (Rands - verwijzing naar 23/01/2015 prijs: 1 € = 13,2415 ZAR) . Het aandeel van de prestaties aangerekend in de vreemde munteenheid bedraagt 60 à 70% van het bedrag van deze reizen.
- De diverse taxen zoals BTW, belastingen, ...

De prijzen, inclusief alle belastingen, moeten door de verkoperreisagent bevestigd worden op het moment van de boeking. In geval van wijzigingen zal de aanpassing in meer of in min niet noodzakelijk toegepast worden op de datum van betaling van de prestaties, maar op de datum van gebruik die als enige rechtsgeldigheid heeft. In alle gevallen mogen er geen prijswijzigingen gebeuren in de 20 dagen voorafgaand aan het vertrek. De visumkosten en de tarieven voor de optionele excursies kunnen op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving gewijzigd worden door de bevoegde instanties en worden in voorkomend geval in hun totaliteit aan de klant doorgerekend.

De prijs van de trajecten van Mekongcruises en van de CroisiVoyages-productie wordt (indien zo vermeld) berekend volgens het aantal deelnemers. Bijgevolg kan deze prijs gewijzigd worden en in zijn totaliteit aan de klant doorgerekend worden.

Alle prestaties gefactureerd aan boord van de schepen moeten aan boord betaald worden vóór de klant ontscheept. Voor de cruises van CroisiEurope en CroisiMer worden de prijzen van de excursies berekend voor een minimum van 25 personen per excursie (indien anders vermeld in het programma). Indien dat minimumaantal van 25 deelnemers niet bereikt wordt, kan er aan boord een tariefaanpassing toegepast worden op het moment dat de excursie plaatsvindt, ongeacht of ze aan boord of tijdens de boeking gekocht werd.

REIS - DUUR - VERBLIJF: De vermelde termijnen stemmen niet overeen met het aantal dagen dat op de bestemming wordt doorgebracht, maar met de totale duur van de reis, transport inbegrepen. Ze slaan dus op een aantal nachten en niet op een bepaald aantal volledige dagen. Indien de eerste of laatste dag van uw reis wordt ingekort omdat we laat aankomen of vroeg vertrekken als gevolg van de reistijden opgelegd door de carriers, kan daarvoor geen vergoeding gevraagd worden. De duur van de reis wordt berekend vanaf de dag van de bijeenkomst tot de datum van terugkeer.

Tenzij anders vermeld in het programma, zijn de maaltijden van de eerste en de laatste dag niet inbegrepen, en zijn ze voor rekening van de reiziger. De prestaties van de laatste dag eindigen na het ontbijt. Soms worden er nog maaltijden geserveerd door de luchtvaartmaatschappij. De ranking van de hotels en schepen (behoudens de vloot van CroisiEurope en CroisiMer) worden door de plaatselijke instanties van het land bepaald volgens hun eigen criteria. Deze stemmen niet noodzakelijk overeen met de Franse normen. Klachten over de rankingscriteria geven geen recht op een vergoeding.

BETALING VAN DE REIS – INSCHRIJVINGEN EN BETALING: Er kan op elk moment ingeschreven worden in alle reisagentschappen, zolang er plaatsen beschikbaar zijn. De prijzen en programma's vermeld in onze verkoopcontracten zijn bindend. De verkoperreisagent moet deze overnemen op het exemplaar dat hij overhandigt aan de reiziger die het voor akkoord moet ondertekenen. De voorafgaande informatie wordt verstrekt in onze brochure, aangevuld met de eventuele wijzigingen en rechtzettingen meegedeeld op het

moment dat de klant inschrijft bij CroisiEurope. De klant erkent uitdrukkelijk kennis te hebben genomen van al deze elementen.

Voor de producties van CroisiEurope - CroisiMer: U wordt als ingeschreven beschouwd zodra u bij de boeking een voorschot van 30% van het reisbedrag betaalt. De reis kan pas dan gewaarborgd worden indien we het integrale bedrag ontvangen uiterlijk vóór de 30 dagen voorafgaand aan de afreisdatum. De niet-betaling op voormelde data vormt een nalatigheid op grond waarvan het contract onmiddellijk opgezegd kan worden. Indien de klant zich inschrijft in die periode van 30 dagen voorafgaand aan de afreisdatum, dan moet het integrale bedrag bij de inschrijving betaald worden.

Voor de productie van CroisiVoyages et cruises op de Mekong:

U wordt als ingeschreven beschouwd zodra u bij de boeking een voorschot van 30% van het reisbedrag betaalt. Het saldo moet 45 dagen voor de afreisdatum vereffend worden.

De reis kan pas dan gewaarborgd worden indien we het integrale bedrag ontvangen uiterlijk vóór de 45 dagen voorafgaand aan de afreisdatum. De niet-betaling op voormelde data vormt een

nalatigheid op grond waarvan het contract onmiddellijk opgezegd kan worden. Indien de klant zich inschrijft in die periode van 45 dagen voorafgaand aan de afreisdatum, dan moet het integrale bedrag bij de inschrijving betaald worden.

In geval de voormelde uiterste data niet nageleefd worden, behoudt CroisiEurope zich het recht voor om de plaatsen terug te nemen indien de klant de verschuldigde sommen niet heft vereffend binnen acht dagen nadat CroisiEurope een schriftelijke aanmaning stuurde. Elke laattijdige betaling leidt tot de toepassing van een verwijlboete gelijk aan 1,5 keer het wettelijke tarief. Er worden geen kortingen toegekend voor vroege betalingen. De reisdocumenten en transporttickets worden uitgereikt na de integrale betaling van de prijs.

DOSSIERKOSTEN INGEVAL DE KLANT WIJZIGINGEN VRAAGT

VOOR HET VERTREK: Voor de cruises: een dossierwijziging twee weken vóór het vertrek kost 50 € excl. btw per persoon (de verzendingskosten worden apart aangerekend). Deze dossierkosten zijn in geen geval terugbetaalbaar en worden onmiddellijk met een bankkaart of per overschrijving vereffend (cheques worden niet aanvaard). Vanaf vier dagen vóór de afreisdatum worden er geen wijzigingen meer aanvaard. Deze kosten zijn eveneens verschuldigd ingeval het contract aan een derde wordt overgedragen. Opgelet, elke wijziging van de datum van de cruise, wordt als een annulatie beschouwd en zal aan annulatiekosten onderworpen worden.

Voor de transfers: Ingeval de wijziging betrekking heeft op de aanpassing van een of meer klanten, van de datum of van de reisroute, dan wijzen wij elke aansprakelijkheid af m.b.t. de aanvaarding

of weigering door onze diverse leveranciers en door de luchtvaartmaatschappijen in het bijzonder. Deze maatschappijen kunnen aanpassingskosten ten bedrage van 50 € excl. btw eisen

bovenop de totale prijs van het ticket per persoon (excl. btw).

Wordt de aanpassing geweigerd, dan is het barema van de annuleringskosten van toepassing.

WIJZIGING VAN DE LUCHTVAARTPRESTATIES GEVRAAGD DOOR

DE KLANT NA DE AFREIS: De luchtvaarttarieven om naar de inschepingshaven te reizen zijn onderworpen aan specifieke boekings- en uitgiftevoorwaarden. Zodra de reis aangevat is, staan

de luchtvaartmaatschappijen en de rederij geen wijzigingen meer toe en wordt er geen enkele

vergoeding toegekend. De rederij kan niet voorzien in het verblijf van passagiers die ontschepen tijdens of aan het einde van de cruise.

VERZENDINGSKOSTEN: De kosten voor een spoedlevering die eventueel noodzakelijk zijn als gevolg van een laattijdige inschrijving, een staking bij de postdiensten of andere omstandigheden buiten onze wil om, worden aan het reisagentschap of aan de klant aangerekend.

ANNULERINGSKOSTEN: Ingeval de klant annuleert, zullen de gestorte sommen terugbetaald worden na aftrek van de voormelde annuleringskosten per persoon, in functie van de annuleringsdatum ten opzichte van de afreisdatum, en na aftrek van niet terugbetaalbare kosten zoals verzekeringskosten, boekingskosten, visumkosten en alle andere annuleringskosten gevraagd door onze leveranciers.

Indien een passagier van een dubbele kamer of kajuit zijn boeking annuleert, moet de overblijvende passagier de toeslag betalen die verschuldigd is voor een eenpersoonskamer of -kajuit.

Een annulering moet ons steeds per aangetekend schrijven met ontvangstbewijs gestuurd worden.

Annuleringskosten riviercruises CroisiEurope:

- Meer dan 60 dagen voor de afreisdatum: per persoon wordt er 50 € excl. btw als dossierkosten aangerekend
- Tussen 60 en 51 dagen: 40% van het totale forfaitbedrag
- Tussen 50 en 30 dagen: 50% van het totale forfaitbedrag
- Tussen 29 en 20 dagen: 60% van het totale forfaitbedrag
- Tussen 19 en 3 dagen: 75% van het totale forfaitbedrag
- 48 uur voor het vertrek: 100% van het totale forfaitbedrag

In afwijking van bovenstaande annuleringsvoorwaarden worden voor de riviercruises CroisiEurope “Nieuwjaar” en “Carnaval in Venetië” de volgende kosten toegepast:

- Meer dan 60 dagen voor de afreisdatum: per persoon wordt er 50 € excl. btw als dossierkosten aangerekend
- Tussen 60 en 51 dagen: 40% van het totale forfaitbedrag
- Tussen 50 en 30 dagen: 50% van het totale forfaitbedrag
- Tussen 29 en 20 dagen: 75% van het totale forfaitbedrag
- Tussen 19 dagen vooraf en de afreisdatum: 100% van het totale forfaitbedrag

Annuleringskosten zee- en kustcruises van het merk “CroisiMer”:

- Meer dan 90 dagen voor de afreisdatum: per persoon wordt er 50 € excl. btw als dossierkosten aangerekend
- Tussen 90 en 51 dagen: 40% van het totale forfaitbedrag
- Tussen 50 en 30 dagen: 50% van het totale forfaitbedrag
- Tussen 29 en 20 dagen: 60% van het totale forfaitbedrag

- Tussen 19 en 3 dagen: 75% van het totale forfaitbedrag
- 48 uur voor het vertrek: 100% van het totale forfaitbedrag

Annuleringskosten cruises Wolga, Mekong, Birma van het merk “CroisiVoyages”:

- Meer dan 90 dagen voor de afreisdatum: per persoon wordt er 90 € excl. btw als dossierkosten aangerekend
- Tussen 90 en 61 dagen: 35% van het totale forfaitbedrag
- Tussen 60 en 31 dagen: 50% van het totale forfaitbedrag
- Tussen 30 en 20 dagen: 70% van het totale forfaitbedrag
- Tussen 19 en 4 dagen: 80% van het totale forfaitbedrag
- Tussen 3 dagen vooraf en de afreisdatum: 100% van het totale forfaitbedrag

Annuleringskosten cruises Peruaanse Amazone, VS – Mississippi en zuidelijk Afrika van het merk “CroisiVoyages”:

- Meer dan 90 jours voor de afreisdatum: per persoon wordt er 90 € excl. btw als dossierkosten aangerekend
- Tussen 90 en 61 dagen: 50 % van het totale forfaitbedrag
- Tussen 60 en 20 dagen: 75 % van het totale forfaitbedrag
- Tussen 19 dagen vooraf en de afreisdatum: 100 % van het totale forfaitbedrag

BELANGRIJK: Elk forfait dat een vlucht omvat is onderworpen aan de algemene en bijzondere annuleringsvoorwaarden van de betreffende luchtvaartmaatschappijen. Ingeval een of meer passagiers annuleren, worden de volgende annuleringsvoorwaarden toegepast:

- Land-, rivier-, kust- en zeeprestaties: volgens de algemene voorwaarden van de vennootschap CroisiEurope.
- Vliegtuigtransport: volgens de voorwaarden van de betreffende maatschappij, downloadbaar op de websites van de luchtvaartmaatschappij of op eenvoudig verzoek beschikbaar bij onze boekingsdiensten.

TERUGBETALINGEN / KORTINGEN: Er is geen enkele terugbetaling mogelijk indien de klant zich niet meldt op het tijdstip en de plaats vermeld op de reisoproep die hij ontving, of indien de klant de voor zijn reis vereiste identiteits-of gezondheidsdocumenten niet kan voorleggen (reispas, visum, identiteitskaart, vaccinatie-attest). CroisiEurope kan niet aansprakelijk gesteld worden voor een vertraging in de heenreis per vliegtuig, per spoor of over de weg waardoor de passagier zich niet kan aanmelden bij vertrek, om ongeacht welke reden, zelfs indien die vertraging wordt veroorzaakt door een geval van overmacht, heerkraft of handelingen van derden.

Een onderbreking van de reis kan geen aanleiding geven tot een terugbetaling of enige vorm van vergoeding, tenzij de klant een annulatieverzekering heeft ondertekend die deze optie voorziet in haar algemene voorwaarden.

In dat geval gebeurt de terugbetaling rechtstreeks door de verzekeringsmaatschappij.

Het feit dat de klant afziet van een dienst die in de reisprestaties is inbegrepen geeft geen recht op een terugbetaling. Klachten over eventuele prijsverschillen kunnen niet in aanmerking genomen worden. De ondertekening van het boekingscontract en de vereffening van de factuur van de klant impliceren dat hij akkoord gaat met de tarieven en reisvoorwaarden. CroisiEurope kan achteraf geen rekening houden met kortingen of promoties die worden aangeboden nadat de reis bevestigd is. De kortingen zijn van toepassing op de basisprijs exclusief luchthaventaksen, toeslagen, dossierkosten, visumkosten en verzekeringen. De

verschillende kortingen zijn niet cumuleerbaar en kunnen na de inschrijving niet meer worden toegekend. Op promoties is er geen enkele korting van toepassing.

VERMINDERINGEN VOOR KINDEREN: Jonger dan 2 jaar: de maaltijd- en verblijfskosten worden ter plaatse geregeld. Vanaf 2 tot en met 10 jaar: 20% vermindering op de prijs van de cruise, exclusief vluchten, exclusief belastingen, toeslagen en dossierkosten. Deze kortingen zijn niet van toepassing op Mekongcruises, noch op producten van het merk Croisivoyages, met uitzondering van de Wolga : 30% korting op de cruise Prijzen, exclusief vluchten en taksen, toeslagen, het visum en dossierskosten. Voor de cruisetrajecten op de Mekong en CroisiVoyages in Azië, zuidelijk Afrika, de Peruaanse Amazone, de VS – Mississippi, kunnen we geen kinderen met een leeftijd onder de 7 jaar aanvaarden om veiligheidsredenen.

VERMINDERING VOOR DRIEDUBBELE KAJUIT: 30% vermindering op het cruise forfait wordt toegekend aan een derde passagier van het gezin in een driedubbele kajuit, exclusief belastingen, vluchten toeslagen en dossierkosten. Deze verminderingen zijn niet van toepassing op de Mekongcruises, noch op producten van CroisiVoyages, behalve op de Wolgacruises, waarvoor een vermindering van 25% op het cruise forfait wordt toegekend aan een derde passagier in een driedubbele kajuit, exclusief belastingen, toeslagen en dossierkosten.

VERMINDERING VOOR HUWELIJSVERJAARDAG: Op de CroisiEurope riviercruises van 3 tot 13 dagen, geniet mevrouw een korting op haar cruise per schip van 10 jaar huwelijk. Bijv.: 10, 20, 30... jaar getrouwd = 10, 20, 30... % vermindering. Alleen geldig op huwelijksverjaardagen in november en december 2015 en in 2016 en op vertoon van het huwelijksattest of het familieboekje. Deze vermindering geldt uitsluitend op de prijs van de cruise, exclusief toeslagen en heenreiskosten, is niet retroactief, en kan niet met andere aanbiedingen gecumuleerd worden. Deze kortingen zijn niet van toepassing op producten van het merk CroisiVoyages en CroisiMer, noch op Mekongcruises.

AANBIEDINGEN CROISIFAMILLE: Deze aanbiedingen gelden op welbepaalde cruises beschreven in een aparte brochure en in deze brochure aangeduid met het logo CroisiFamille, voor afreisdata in juli en augustus. Het aanbod van een gratis cruise (exclusief vlucht, toeslagen, belastingen) geldt voor maximaal 2 kinderen (tot en met 16 jaar) op basis van één betalende volwassene. De overige kinderen tot en met 16 jaar betalen 30% van de prijs van de cruise (exclusief vlucht, toeslagen, belastingen). Deze aanbieding geldt uitsluitend op riviercruises en niet op de zee- en kustcruises van CroisiMer, op Mekongcruises, of andere verblijven of cruises van de CroisiVoyages-productie. Voor de zee- en kustcruises van CroisiMer genieten kinderen tot en met 16 jaar 30% vermindering op de prijs van de cruise (exclusief vlucht, toeslagen, belastingen). Deze vermindering geldt voor maximaal 2 kinderen op basis van één betalende volwassene.

EENPERSOONSKAJUIT: Eenpersoonskajuiten zijn toegestaan tot 10% van het totale contingent. Per schip kunnen er nooit meer dan 12 eenpersoonskajuiten toegestaan worden, behalve voor de verblijven en cruises van de CroisiVoyages-productie.

FORMALITEITEN: De deelnemers moeten voldoen aan alle politie- en douaneformaliteiten van toepassing op het moment van de reis en afhankelijk van hun nationaliteit. Ze moeten boven dien alle verblijfsen doorreisvisa en eventuele vereiste gezondheidscertificaten kunnen voorleggen en dat voor alle landen waarop de cruise of het verblijf betrekking heeft. Niet-Belgische burgers en burgers die niet in België geboren zijn moeten bij hun consulaat

informereren naar de formaliteiten die op hen van toepassing zijn. We raden passagiers aan om elke eventuele wijziging te checken bij hun reisagentschap of bij de bevoegde consulaten, ambassades en gezondheidsdiensten. Een passagier die niet mag inchecken op een vlucht of niet in een bepaald land wordt toegelaten omdat hij de door de instanties vereiste documenten, zoals vermeld op de door hem ondertekende verkoopovereenkomst of factuur niet kan voorleggen, kan geen enkele aanspraak maken op enige terugbetaling. In geval van nonconformiteit zijn alle daaruit voortvloeiende kosten voor rekening van de klant. Ingeval we inreisdocumenten voor rekening van de klant (visum) opstellen, doen we dat op basis van de gegevens die ons worden overgemaakt. We kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele gevolgen indien deze gegevens verkeerd blijken te zijn. De gevraagde documenten moeten tijdig in een AANGETEKEND SCHRIJVEN MET ONTVANGSTBEWIJS verstuurd worden naar dit adres: CroisiEurope – Service Visas – 12, rue de la Division Leclerc – 67000 Strasbourg – France. De klant dient na te gaan of ze geldig zijn in overeenstemming met de vereisten van de betreffende landen. Ze kunnen pas op de dag van vertrek teruggegeven worden. We kunnen niet aansprakelijk gesteld worden indien het visum te laat of niet tijdig uitgereikt wordt door de betreffende instanties. De passagier moet de maatschappij alle gevraagde informatie verstrekken opdat ze aan haar eigen veiligheidsverplichtingen kan voldoen.

Opgelet: Tussen de publicatie van deze brochure en de afreisdatum kunnen er zich wijzigingen voordoen. De reglementen van de verschillende landen veranderen geregeld en onaangekondigd; ze worden slechts ter indicatie in onze brochures vermeld. De klant dient zelf te informeren naar de formaliteiten vereist op de datum van zijn reis. CroisiEurope kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de niet-naleving van de formaliteiten die ze uiterlijk op het moment van de boeking aanraadt of voor de boetes die voortvloeien uit de niet-naleving van de douane- of gezondheidsreglementen van de bezochte landen.

KINDEREN / MINDERJARIGEN: Boeking door minderjarigen worden niet aanvaard door het reisagentschap. De reis moet geboekt worden door de ouders of andere volwassenen ouder dan 18 jaar in het bezit van de nodige toestemmingen. Minderjarigen onder 18 jaar mogen niet alleen aan boord reizen. Ze moeten vergezeld zijn door de ouders of door volwassenen ouder dan 18 jaar. Aan boord wordt er geen alcohol geserveerd aan minderjarigen. Het boordpersoneel mag de leeftijd van de klant controleren.

GEZONDHEID, MOBILITEIT, BIJZONDERE ASSISTENTIE EN MEDISCHE CONTRA-INDICATIES: Alle passagiers moeten ervoor zorgen dat ze medicamenteair, fysiek en/of psychisch geschikt zijn om de reis te maken zonder hun eigen leven of dat van anderen in gevaar te brengen. Er wordt geen medische bijstand verstrekt op onze schepen.

Elke passagier met een fysieke of psychische incapaciteit, beperkte mobiliteitscapaciteit, een ziekte die een behandeling of medische assistentie vereist of ook zwangere vrouwen, moeten de reisagent van hun toestand op de hoogte brengen bij de boeking. Er kunnen immers geen boeking aanvaard worden voor passagiers van wie de fysieke en/of psychische toestand hun deelname aan de cruise of het verblijf onmogelijk of gevaarlijk maakt voor zichzelf of anderen of die de veiligheid van het schip in gevaar brengt of die speciale verzorging of assistentie nodig hebben die aan boord niet verstrekt kan worden, meer bepaald door een gebrek aan aangepaste infrastructuur.

Sommige dienstverleners (hoteleigenaars, luchtvaart- en riviervaartmaatschappijen...) kunnen een medisch geschiktheidsattest vragen kunnen de inschrijving weigeren indien ze van mening zijn dat ze niet de gepaste assistentie kunnen voorzien om de gezondheid of het welzijn van de passagier te verzekeren. Alleen op voorwaarde dat de passagier voldoende mobiel is, kan hij deelnemen aan een reis of een excursie. Indien nodig, kunnen mensen met

een handicap worden begeleid op eigen kosten om de benodigde hulp te krijgen. Alle ongevallen, koerswijzigingen of alle kosten verbonden aan het onvoorzien aanleggen van het schip die het verloop van de reis verstoren zijn voor rekening van de passagier die zijn incapaciteit heeft verzwegen.

We raden de passagiers aan om schoenen met slipvaste zolen te dragen die geschikt zijn voor het verblijf aan boord en voor de excursies.

Bepaalde vaccinaties zijn niet verplicht, maar worden ten stelligste aanbevolen door de gezondheidsinstanties.

WEIGERING TOT INSCHEPING EN VOORTIJDIGE ONTSCHEPING: De inscheping kan geweigerd worden of de cruise kan onderbroken worden indien de commandant of boordverantwoordelijke van oordeel zijn dat een passagier niet in staat is om te reizen, om administratieve of andere gerechtvaardigde redenen, of de andere passagiers stoort of in gevaar brengt, en dat op risico's en kosten van de ontzette passagier. In dergelijk geval kan de passagier van boord gezet worden in ongeacht welke haven, onverminderd eventuele vervolgingen of sancties door de bevoegde instanties van het betreffende land. De rederij kan hiervoor in geen geval aansprakelijk gesteld worden.

De riviermaatschappij kan niet verplicht worden om de resterende cruisedagen van de ontschepte passagier te vergoeden, noch om de kosten veroorzaakt door die ontscheping te vereffenen.

NALEVING VAN DE AANLEGREGELINGEN: De uiterste tijdstippen om weer aan boord te gaan in de aanlegplaats en het vertrektijdstip van het schip worden aan boord meegedeeld en gepreciseerd door de boordverantwoordelijke. De passagiers moeten die tijdstippen naleven. De maatschappij wijst elke aansprakelijkheid af ingeval een passagier niet inscheept. Er is de passagier geen enkele vergoeding of terugbetaling verschuldigd indien hij die regels niet naleeft.

EXCURSIES: De excursies voorgesteld in de brochures zijn altijd facultatief (tenzij anders vermeld). De excursies beschreven in de programma's zijn niet bindend en dienen eventueel te worden aangepast door externe omstandigheden (bijv.: weersomstandigheden, staking, vertraging in het vervoer, sluiting van de site door de plaatselijke overheid) of door omstandigheden toe te schrijven aan plaatselijke dienstverleners. Op sommige plaatsen gelden immers strenge veiligheidsmaatregelen (zoals op het Kremlin of het Tien'anminplein). De overheid van het betreffende land kan zo'n plaats op elk moment sluiten en alle bezoek verbieden. Wij kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor dergelijke onvoorziene sluitingen. Ingeval een excursie geannuleerd wordt, verbindt CroisiEurope zich ertoe er alles aan te doen om een alternatief bezoek aan te bieden. In geval van een definitieve annulering wordt de excursie terugbetaald en kan er geen aanspraak gemaakt worden op enige andere vergoeding.

Voor de cruises van CroisiEurope en CroisiMer worden de prijzen van de excursies ter indicatie vermeld en zijn ze gewaarborgd voor een minimum van 25 personen per excursie (tenzij anders vermeld in het programma). Indien dat minimumaantal van 25 deelnemers niet bereikt wordt, kan er aan boord een tariefaanpassing toegepast worden op het moment dat de excursie plaatsvindt, ongeacht of ze aan boord gekocht of tijdens de boeking gekocht werd. De excursies gepland op de avond van de inscheping of de ochtend daarna worden alleen gegarandeerd voor klanten die inschreven op het excursieforfait (tenzij het minimumaantal van 25 deelnemers niet bereikt wordt; in dat geval zijn de eerder vermelde bijzondere

voorwaarden van toepassing).

Binnen de CroisiVoyages-productie en bij Mekongcruises worden de ter plaatse gereserveerde excursies - al dan niet in onze programma's beschreven - geregeld door plaatselijke dienstverleners die niet van CroisiVoyages-afhangen. Zelfs al worden deze excursies aangeboden door onze plaatselijke vertegenwoordigers, dan nog worden ze vrij ter plaatse gekocht en zijn ze geen onderdeel van de reis die bij ons in Frankrijk werd geboekt. De bijbehorende beschrijvingen en tarieven worden alleen ter indicatie gegeven. Elk geschil, incident of ongeval tijdens dergelijke excursie moet ter plaatse geregeld worden met de betrokken dienstverlener. CroisiVoyages en het reisagentschap waar de reis geboekt werd kunnen in geen geval aansprakelijk gesteld worden.

PERSOONLIJKE EIGENDOMMEN / BAGAGE: Verboden aan boord: dieren, gevaarlijke voorwerpen en producten zoals verdoovende middelen, vuurwapens, slag- en snijvoorwerpen, explosieven, zuurstof, gecomprimeerde lucht of ontvlambare producten. De reder heeft het recht om een passagier die ze toch zou meebrengen de toegang tot het schip te ontzeggen. De passagier is aansprakelijk voor alle schade die de rederij zou lijden als gevolg van de nietnaleving van voormelde verplichtingen. Verloren voorwerpen of materiële schade moeten door de betreffende passagier schriftelijk aan boord aangegeven worden bij het bureau van de boordcommissaris tijdens de cruises of bij de begeleider of verantwoordelijke tijdens een rondreis of verblijf. De passagier moet die aangifte ook aan de maatschappij bezorgen binnen drie dagen na het einde van het verblijf. Tenzij haar schuld zou treffen, kan de maatschappij niet aansprakelijk gesteld worden voor verlies, diefstal en/of beschadiging van de goederen van de passagier. Onze bemanning staat tot uw dienst om uw bagage te dragen, maar kan niet aansprakelijk gesteld worden daarvoor. De aansprakelijkheid blijft begrensd tot 450 e per passagier en betreft alleen reizen gemaakt aan boord van de schepen van de CroisiEurope-vloot. Voor verblijven en cruises van de CroisiVoyagesproductie evenals Mekongcruises ligt de aansprakelijkheid bij de rederij en de lokale dienstverleners.

Voor de hele duur van de reis is de passagier aansprakelijk eigendommen voor zijn bagage en het toezicht op zijn persoonlijke spullen. CroisiEurope wijst de reizigers erop dat ze in geen geval aansprakelijk gesteld kan worden voor vergeten voorwerpen en dat ze niet instaat voor het opsporen of repatriëren ervan. Indien de klant bagage vergeten is, dient hij dus eventuele bijkomende kosten te betalen om ze terug te krijgen. De klant is op de hoogte gesteld dat in geval een bagage vergeten wordt en deze door CroisiEurope terug zou moeten gestuurd worden, de firma CroisiEurope in geen geval verantwoordelijk gesteld kan worden voor de inhoud ervan. Het is ten stelligste aanbevolen om een bagageverzekering te nemen. Bij verlies, laattijdige levering of beschadiging van bagage in het kader van een vlucht, dient de passagier in de luchthaven een bagageverklaring in te vullen bij de luchtvaartmaatschappij. De luchtvaartmaatschappij zal steeds de originele aangifte opvragen om klachten te behandelen.

WAARDEVOLLE VOORWERPEN: De rederij is niet aansprakelijk voor het verlies of de beschadiging van kostbare voorwerpen, geld, effecten, juwelen en persoonlijke bezittingen. We vragen u om waardevolle voorwerpen niet onbewaakt achter te laten. Bovendien raden we u aan om geen waardevolle voorwerpen, sleutels, identiteitspapieren of dringende geneesmiddelen in te pakken in de bagage die aan carriers wordt toevertrouwd. We kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke bezittingen.

KLACHTEN: Beoordelingen van subjectieve aard worden met de nodige aandacht behandeld, maar kunnen geen aanleiding geven tot een vergoeding. Indien er zich problemen zouden voordoen tijdens de reis, raden we u ten stelligste aan om dat onmiddellijk aan uw begeleider of boordcommissaris te melden zodat er zo snel mogelijk een oplossing gezocht kan worden. In geval van de niet-levering of het niet gebruik maken van een plaatselijke prestatie op beslissing van de klant, is een terugbetaling onmogelijk. Een klacht moet steeds bij ons ingediend worden binnen 10 dagen na het einde van de reis, en dat op elke manier die een ontvangstbewijs voor de verkoper verzekert. De klacht wordt alleen in beschouwing genomen als de afgifte ervan is vastgelegd. Bij dat schrijven voegt de klant de beoordelingsfiche die hij in zijn reisdocumenten vindt, net als alle bewijsstukken met betrekking tot zijn klacht. CroisiEurope deelt u mee dat de antwoordtermijn varieert van 1 tot maximaal 3 maanden, afhankelijk van de duur van de nodige onderzoeken bij de diensten, hotels of dienstverleners. Bij een geschil tussen handelaars of handelsvennootschappen zijn alleen de rechtbanken van Straatsburg bevoegd.

AANKOPEN: Alleen de klant is volledig aansprakelijk voor wat hij ter plaatse koopt (bijv.: namaakartikelen en andere).

ANNULERING VAN DE CRUISE DOOR CROISIEUROPE: De maatschappij behoudt zich het recht voor om cruises te annuleren omwille van overmacht, klimaatomstandigheden of natuurlijke gebeurtenissen (wassend en vallend water, cycloon) of omstandigheden die het onmogelijk maken bepaalde prestaties uit te voeren omdat de veiligheid van de passagiers ervan afhangt, en dat op elk moment vóór het vertrek, zonder enige andere verplichting dan de terugbetaling van de gestorte bedragen. In voorkomend geval kan de klant geen aanspraak maken op een bijkomende vergoeding. In de mate van het mogelijke zal CroisiEurope de passagier een vervangende cruise van een vergelijkbare waarde voorstellen. De passagier heeft het recht om, naar keuze, gebruik te maken van de vervangende cruise of om vergoed te worden volgens de modaliteiten voorzien in deze voorwaarden. Ingeval de passagier instemt met de vervangende cruise, zal er geen enkele terugbetaling of schadevergoeding meer volgen. CroisiEurope behoudt zich het recht voor om een cruise te annuleren tot 21 dagen vóór het vertrek indien er te weinig deelnemers zijn. In dat geval kan de klant geen aanspraak maken op enige vergoeding. Het minimum aantal deelnemers aan cruises van CroisiEurope en CroisMer is vastgelegd op 80 personen voor schepen met een capaciteit tussen 120 en 200 personen, en op een minimum van 50 passagiers voor schepen met een capaciteit tussen 80 en 120 passagiers voor cruises aan boord van binnenvaartuigen voor kanalen in Frankrijk, 130 personen voor de 4-en 5-ankerboten voor de cruises op de Wolga, 220 personen voor de 3-ankerboten op de Wolga, 40 personen voor de cruises op de Mekong, 35 personen voor de cruises in Birma aan boord van de RV Kalaw en de RV Kindat, 56 personen voor de cruises in Birma aan boord van de RV Orient, 22 personen voor Zuid-Afrika, 40 personen voor de Peruaanse Amazone, 35 personen voor de Mississipi, en 25 personen voor de reisverlenging via land verbonden met de cruises van CroisiEurope. Ingeval dergelijke wijzigingen of annulering van de reis zich zou voordoen, dan gebeurt dat in toepassing van de algemene voorwaarden bepaald door de wet van 16 februari 1994.

WIJZIGING VAN PROGRAMMA, ROUTE EN TIJDSTIP: In geval van staking, opstand, slechte weersomstandigheden die een veilig gebruik van het schip beletten of van buitengewone omstandigheden zoals beschreven in de Considerans van voormelde EG verordening of om elke andere wettige reden, heeft CroisiEurope het recht om, op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving, om vroeger of later te vertrekken of aan te komen of eventueel in een andere haven aan te meren en kan niet aansprakelijk gesteld worden in het

geval van annulering, voortijdigheid, laattijdigheid, wijziging of vervanging. CroisiEurope kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de nietnaleving van de aankomst- en vertrektijden vermeld in deze brochure, ongeacht de aanleghaven. In het kader van de CroisiVoyages-programmering behouden we de scheepscommandanten, cruiseleiders, begeleiders en plaatselijke afgevaardigden van CroisiVoyages het recht voor om, indien de omstandigheden dat vereisen, op elk moment de route en regeling van onze programma's te wijzigen. Algemeen is de veiligheid van de passagiers aan boord de absolute prioriteit voor de commandant van het schip; dat is een universele wet. Ongeacht het schip of de bestemming, is de commandant de enige baas aan boord en kan hij op elk moment beslissen om de route te wijzigen of een aanlegplaats te annuleren. De commandant kan de cruise annuleren of de reisroute aanpassen indien hij dat aangewezen acht in het belang van de reizigers en de veiligheid van het schip. Ingeval de cruise onderbroken wordt door een geval van overmacht, dan heeft de klant recht op de terugbetaling van de niet afgemaakte cruisedagen, maar hij kan geen aanspraak maken op een bijkomende vergoeding. Eventuele omstandigheden (burgerlijke of religieuze feesten, politieke manifestaties, stakingen, panne, verkeersopstoppingen, wijzigingen door de regerende overheid of elke andere wettige reden) kan wijzigingen met zich meebrengen m.b.t. de aanlegplaatsen, de bezoeken of excursies. CroisiEurope kan niet aansprakelijk gesteld worden voor dergelijke wijzigingen en is geen vergoeding verschuldigd aan de klant. Sommige bestemmingen zijn onderworpen aan bijzondere weers- of klimaatomstandigheden. Sommige aanlegplaatsen kunnen gewisseld, gewijzigd of geschrapt worden om voormelde redenen, zonder dat dit recht geeft op enige vergoeding.

De aan boord gekochte excursies worden terugbetaald in geval van annulering. Er is geen andere vergoeding verschuldigd. Een bepaalde aanlegplaats is niet het reisdoel van een programma dat bedoeld is om een streek in het algemeen en de geneugten van het varen te ontdekken. Toch zal CroisiEurope alles in het werk stellen om eventuele problemen zo goed mogelijk op te lossen.

WIJZIGING VAN DE KAJUITCATEGORIE OF HET KAJUITNUMMER DOOR DE REDERIJ: Om technische of operationele redenen mogen de riviervaartmaatschappijen of rederijen de passagier een andere kajuit toewijzen dan deze vastgelegd of gekozen bij de boeking. In voorkomend geval moet de nieuwe kajuit minstens van dezelfde categorie zijn. Dergelijke wijziging wordt niet gezien als een geldige reden tot annulering door de klant, noch als een significante wijziging van het contract en geeft geen aanleiding tot enige vergoeding.

LUCHTVAART- EN VERVOER SPOORWEGVERVOER: Door de sterke vooruitgang van het luchtvaart- en spoorwegverkeer, door gebeurtenissen buiten onze wil om (staking, technische incidenten, weersomstandigheden) en door de veiligheidsvereisten is het de luchtvaartmaatschappijen en spoorwegmaatschappijen niet altijd mogelijk om de geplande tijdstippen te respecteren. Zowel bij het vertrek als de terugkeer zijn er vertragingen mogelijk en gebeuren buiten de wil van de carrier, de touroperator en het reisagentschap; er is geen andere vergoeding verschuldigd dan deze voorzien door de vigerende wet, ongeacht de persoonlijke of professionele gevolgen die dit met zich meebrengt. Daarom raden we de klant aan om een ruime termijn, vooral bij de terugkeer, te voorzien voor aansluitingen of belangrijke verbintenissen. Voor passagiers die een voor-en/of navervoer met de autocar hebben voorzien: deze transfers gaan door vanaf een minimum van 20 personen. Vertrekken vanuit andere luchthavensteden, waar een vliegtuig gechartert is door

CroisiEurope, zijn gegarandeerd vanaf een min van 80 passagiers. Indien het minimum aantal passagiers niet bereikt wordt, zal CroisiEurope een ander voorstel doen per vliegtuig, trein of autocar om uw cruise alsnog te bereiken. Wijzigingen van het reistraject in geval van annulering van de tussenhalte kunnen zich voordoen tot 21 dagen vóór uw vertrek.

Wijziging van datum en tijdstip, opgelegd door de spoorweg- of luchtvaartmaatschappijen, zijn mogelijk zowel bij vertrek als bij aankomst, waardoor de reis langer of korter duurt dan voorzien. CroisiEurope, in zijn hoedanigheid van tussenpersoon tussen de koper en de spoorweg- of luchtvaartmaatschappij, zal er alles aan doen om een geschikte oplossing te vinden, maar kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de eventuele gevolgen van die vertragingen of wijzigingen. Voormelde wijzigingen geven in geen geval aanleiding tot enige vergoeding op de prijs van de cruise.

Wij wijzen alle aansprakelijkheid af voor vluchten of treinritten die niet via de touroperator CroisiEurope geboekt zijn. Klanten die zelf hun reis naar de vertrek- en aankomstplaats regelen, boeken daarom beter vervoerbewijzen die ze kunnen laten aanpassen of terugbetalen. Geen enkele annulering van de cruise door de klant in hoofde van het luchtvaart- of spoorwegverkeer zal in aanmerking genomen worden. Ter informatie:

luchtvaartmaatschappijen raden aan om de terugvlucht te bevestigen. Passagiers dienen de bevestiging zelf tijdig te regelen. Tickets uitgegeven in het kader van onze programma's of rechtstreeks door de klant gereserveerd en die niet gebruikt worden bij de heen- of terugreis, kunnen niet terugbetaald worden, zelfs niet ingeval de reis uitgesteld of geannuleerd wordt. Indien een ticket wordt opgegeven om een andere vlucht of trein te nemen, kan het ongebruikte ticket niet terugbetaald worden en kan het nieuwe ticket evenmin vergoed worden. Elke klacht over de reis naar de vertrek- of aankomstplaats met het vliegtuig of met de trein, de eventuele kosten (taxi, parking, hotels, boekingsaanpassingen, niet-inruilbare tickets) kunnen in geen geval aanleiding geven tot een compensatie ter plaatse of bij de terugkeer, ook niet wanneer de reiziger aankomt in een ander station of andere luchthaven dan waar hij vertrokken is (bijv.: Parijs Orly, Parijs Roissy).

Conform de wettelijke verplichting om de passagier de identiteit van de luchtvaartmaatschappij, wordt de klant op de hoogte gebracht van de contractuele of feitelijke carrier(s) die de gekochte vlucht zal of zullen uitvoeren. De verkoper deelt de naam mee van de luchtvaartmaatschappij die effectief instaat voor de vlucht(en). Deze gegevens worden meegedeeld uiterlijk acht dagen vóór de datum voorzien in het vervoerscontract of op het moment van de ondertekening van het contract indien de vlucht minder dan acht dagen vóór de aanvang van de reis gekocht wordt. Ingeval een andere carrier de vlucht(en) zou verzorgen, dan wordt de klant daarvan op de hoogte gebracht, uiterlijk op het moment van de check-in. Het gangbare ticket van de luchtvaart- of spoorwegmaatschappijen, of het contramerck daarvan, vormt het enige contract tussen deze maatschappijen en de klant. De klant is aansprakelijk voor zijn vervoerbewijs en draagt dus de gevolgen van het verlies, de diefstal of eventuele vernietiging van zijn vervoerbewijs, zonder dat wij daarvoor aansprakelijk gesteld kunnen worden.

De bagagelimit bedraagt doorgaans 20 kg per persoon op lijnvluchten en 18 kg op chartervluchten. Bagage boven de limiet moet vereffend worden met de maatschappij op het moment van de check-in. Het vervoer van grote objecten (rolstoelen, ademhalingstoestellen, wandelwagens) moet bij de inschrijving gemeld worden en hiervoor kan een supplement gevraagd worden, naargelang van de luchtvaartmaatschappij. Bepaalde luchtvaartmaatschappijen rekenen de assistentie in de luchthaven en de prestaties aan boord aan. In geval van beschadiging of niet-levering van de bagage door de luchtvaartmaatschappij, dan moet de klant de onregelmatigheid onmiddellijk melden aan de

bevoegde autoriteiten van de luchthaven waar er een verklaringsformulier van verlies of beschadiging ingevuld dient te worden. Dan, binnen max 7 dagen en om de schadevergoeding te kunnen vorderen, zal de luchtvaartmaatschappij dit formulier naar de passagier toesturen, samen met de originele documenten. De passagier moet ook alle originele exemplaren van zijn reisdocumenten bijhouden. De luchtvaartmaatschappij kan immers niets doen zonder zo'n aangifte en zonder die papieren. CroisiEurope, in zijn hoedanigheid van tussenpersoon tussen de koper en de of luchtvaartmaatschappij, zal er alles aan doen om een geschikte oplossing te vinden, maar kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de eventuele gevolgen van verloren of beschadigde bagage. Voormelde situaties geven in geen geval aanleiding tot enige vergoeding.

AANSPRAKELIJKHEID VAN DE CARRIERS: De gevolgen van ongevallen / incidenten tijdens of naar aanleiding van de vlucht worden geregeld door de Overeenkomsten van Warschau en Montréal of door de lokale regelgevingen op het nationale transport van het betrokken land.

AANSPRAKELIJKHEID VAN DE PASSAGIERS: Elke passagier (of de ouder of voogd van minderjarigen) is aansprakelijk voor en verbindt zich tot het vergoeden aan de maatschappij van alle schade aan meubilair, uitrustingen of andere elementen van het schip, voor alle schade in hotels of vliegtuigen waarvan de passagier gebruik maakte in het kader van zijn reis. Elke passagier (of de ouder of voogd van minderjarigen) is aansprakelijk voor en verbindt zich tot het vergoeden aan de maatschappij van elke boete of bekeuring opgelegd aan de maatschappij als gevolg van een handeling, verzaking of overtreding van een wet, ongeacht of de passagier het al dan niet opzettelijk zo bedoeld had. De reispassen moeten in orde zijn voor alle landen die het schip aandoet. De passagier moet de geldigheid en juistheid van zijn reispas controleren.

AANSPRAKELIJKHEID VAN CROISIEUROPE: De verplichtingen van CroisiEurope in zijn hoedanigheid van cruise-organisator en zijn hoedanigheid van rederij of bevrachter worden geregeld door de gezamenlijke bepalingen van het Wetboek op Toerisme en de bepalingen die specifiek en van rechtswege van toepassing zijn op het schip gebruikt voor de cruise en, indien dergelijke wet niet bestaat, door de wet van 15 juni 1895, net als de onderhavige voorwaarden waarvan de passagier erkent kennis te hebben genomen. CroisiEurope kan niet aansprakelijk gesteld worden in hoofde van de bemanning of van het schip. Elke anomalie moet aan de boordcommissaris gemeld worden. CroisiEurope kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade die de reizigers aan wal oplopen: verwonding, ongeval, verlies, onregelmatigheden, vertragingen, verzakingen door de transportmiddelen toe te schrijven aan externe elementen: zoals de luchtvaartmaatschappijen, hotels, incoming reisagentschappen, restaurateurs, leveranciers... Alle verwante prestaties (vervoer, overnachting, transfer) die in aanvulling bij de cruise geboekt werden, vallen niet onder zijn aansprakelijkheid. De aansprakelijkheid van CroisiEurope bij lichamelijke schade wordt beperkt tot 2 000 000 STR (STR: speciale trekkingsrechten: internationale munt) per passagier op de schepen van de CroisiEurope-vloot, in overeenstemming met de regels van de Conventie van Straatsburg (CLNI) betreffende de aansprakelijkheidsbeperking van scheepseigenaars.

VERZEKERINGEN CROISIEUROPE: De burgerlijke aansprakelijkheid van CroisiEurope tegenover passagiers en derden wordt voor lichamelijke en materiële schade verzekerd door een "Protection and Indemnity Club (P&I)". De beroepsaansprakelijkheid van de

reisorganisator is verzekerd conform de bepalingen van de wet van 16 februari 1994. Binnen de garantiebeperkingen per type van schade, per schadegeval en per verzekeringsjaar dekt het bij Allianz ondertekende contract lichamelijke schade tot een bedrag van 10.000.000 e, materiële en immateriële gevolgschade tot 5.000.000 e en de beroepsaansprakelijkheid tot 5.000.000 e (voor alle lichamelijke, materiële en immateriële schade samen). Burgerlijke beroepsaansprakelijkheid: polisnummer 43884621.

VERZEKERING ASSISTENTIE - REPATRIËRING: Een verzekering voor de medische repatriëring en assistentie aan personen is gratis inbegrepen in al onze cruises en reizen. Het gaat meer bepaald om contract nr. 302953 ondertekend bij Mondial Assistance. Voor meer informatie: raadpleeg ons.

FACULTATIEVE VERZEKERINGEN: Voor uw comfort en veiligheid raden we u ten stelligste aan om de door CroisiEurope voorgestelde verzekering tot dekking van annulering, bagageschade, burgerlijke aansprakelijkheid privéleven in het buitenland, en reisonderbreking te ondertekenen bij Mondial Assistance tegen een tarief van 4,50 % incl. btw van het totale bedrag van uw dossier (of tegen een tarief te preciseren bij de boeking voor de CroisiVoyages-productie en Mekongcruises). De algemene en bijzondere voorwaarden van dat contract nr. 303683 ontvangt u bij de boeking van de reis.

ALGEMENE INFORMATIE: Alle informatie in onze brochures over reisroutes, tijdstippen en uitrustingen van hotels en schepen geldt als dusdanig op het moment dat de brochure werd samengesteld en kan achteraf nog wijzigen, in welk geval dat aan de klant wordt meegedeeld bij de inschrijving. De kaarten, foto's en afbeeldingen dienen louter ter informatie en zijn niet bindend.

INFORMATIE CO2 VAN DE VERVOERSMAATSCHAPPIJEN: In het kader van de vermindering van de CO2 uitstoot, werden er enkele maatregelen getroffen. Er wordt een duidelijke vermelding gegeven over de nodige CO2 uitstoot om de gevraagde dienst uit te voeren. U vindt deze elementen terug gelinkt aan de specifieke cruise op onze website www.croisieurope.com.

BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER: Conform de wet van 8 december 1992 betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer bij de verwerking van persoonsgegevens, zijn de door de medecontractant aan CroisiEurope verstrekte gegevens noodzakelijk voor de werking van zijn bestelling en voor het beheer van de prestaties. Mits de toestemming van de klant kan CroisiEurope deze gegevens gebruiken om hem promotionele of commerciële aanbiedingen voor te stellen per post of per e-mail. De medecontractant heeft recht op inzage en verbetering m.b.t. alle hem betreffende gegevens. Om dat recht uit te oefenen, richt hij zich tot CroisiEurope, Département Marketing, 12, rue de la Division Leclerc, 67080 Strasbourg Cedex, France, met vermelding van zijn naam, voornaam en adres.