

Algemene Verkoopvoorwaarden

De relaties tussen AW, de Verkoper en de Reiziger worden beheerst door de wet van 21 november 2017 met betrekking tot de verkoop van pakketreizen en door de Overeenkomst. Deze bepalingen zijn van toepassing in het kader van een pakketreisovereenkomst zoals gedefinieerd in artikel 2 van de wet van 21/11/2017.

Overeenkomstig de bepalingen van de voormelde wet, behoudt AW zich uitdrukkelijk de mogelijkheid voor om bepaalde aanpassingen door te voeren aan de onderhavige Algemene Verkoopvoorwaarden. Alle wijzigingen zullen schriftelijk aan de Reiziger worden meegedeeld voorafgaand aan de afsluiting van de Overeenkomst.

1. DEFINITIES

In de onderhavige Algemene Verkoopvoorwaarden worden de volgende begrippen als volgt gedefinieerd:

De **"Reiziger"** betekent elke persoon die op het ogenblik van de bevestiging van de Boeking op de factuur wordt vernoemd.

"AW" betekent ALL WAYS, met maatschappelijke zetel gelegen te Bergstraat 17, 1000 Brussel, België, die cruises organiseert en deze rechtstreeks of via de tussenkomst van een Verkoper verkoopt of te koop aanbiedt en die eveneens tussenkomt als kleinhandelaar.

De **"Verkoper"** betekent de natuurlijke of rechtspersoon die de Cruise rechtstreeks aan de Reiziger heeft verkocht.

De **"Cruise"** betekent het vervoer over zee of over de binnenwateren en eventueel het luchtvervoer, het verblijf aan boord van een door AW gecharterd schip evenals de Prestaties zoals deze worden omschreven in het overeenstemmende programma en in de Overeenkomst die tussen de Verkoper en de Reiziger is afgesloten.

De **"Prestaties"** betekenen het vervoer, de accommodatie en de activiteiten die uitdrukkelijk in de Overeenkomst worden omschreven.

"Boeking" betekent de stappen die de Reiziger heeft ondernomen om met de Verkoper een overeenkomst af te sluiten die betrekking heeft op een Cruise.

De **"Overeenkomst"** betekent de overeenkomst die is afgesloten tussen AW en de Reiziger en alle voorwaarden en verplichtingen van AW en de Reiziger zoals deze bepaald zijn in de offerte, de reisovereenkomst, de vervoersvoorwaarden, de onderhavige AVV, het precontractuele informatieformulier en in alle documentatie die aan de Reiziger wordt verstrekt.

De **"Algemene Verkoopvoorwaarden"** of **"AVV"** betekenen de bepalingen die van toepassing zijn op de Overeenkomst.

"Vervoerder" betekent de scheepvaart-, binnenvaart- of luchtvaartmaatschappijen of maatschappijen voor het vervoer over land die zich ertoe verbinden om in te staan voor de verplaatsing van de Reiziger

2. TOEPASSINGSGBIED VAN DE AVV

Onderhavige AVV zijn van toepassing op alle verkoopaanbiedingen voor Cruises in de brochures en op de website van AW. De daarin opgenomen verkoopaanbiedingen voor Cruises zijn uitsluitend bedoeld voor Reizigers, zoals gedefinieerd in artikel 1 van de AVV. De AVV zijn beschikbaar in de brochure en op de website van AW.

3. VOORAFGAANDE INFORMATIE EN AANVAARDING

De verplichting tot het verstrekken van voorafgaande informatie voorzien door de wet van 21/11/2017 wordt verzekerd doordat de onderhavige AVV en de eigenschappen van onze programma's via een formulier, onze brochures, programma's en website voorafgaand aan de afsluiting van de Overeenkomst aan de Reiziger worden meegedeeld.

De Boeking van een cruise die door AW wordt georganiseerd impliceert de aanvaarding door de Reiziger van de onderhavige AVV en de vervoersvoorwaarden die integraal deel uitmaken van de Overeenkomst, evenals de voorbehoudloze aanvaarding van alle bepalingen daarvan door de Reiziger, zonder evenwel afbreuk te doen aan de mogelijkheid voor de Reiziger om dit te betwisten. De Reiziger die de Boeking uitvoert, erkent dat hij over de bevoegdheid beschikt om een overeenkomst af te sluiten onder de hierna vermelde voorwaarden, namelijk dat hij de wettelijke meerderjarigheid heeft bereikt en niet onder voogdij of curatele is geplaatst, en hij bevestigt dat alle Reizigers die in de Overeenkomst worden vermeld, de onderhavige AVV aanvaarden en dat hij de bevoegdheid heeft om deze AVV te aanvaarden in naam van de Reizigers die in de Overeenkomst worden vermeld.

4. PRIJZEN EN KORTINGEN

Onze prijzen zijn uitgedrukt in euro en per persoon en zijn gebaseerd op basis van een dubbele bezetting van een kajuit. Deze prijzen omvatten alle Prestaties die uitdrukkelijk worden vermeld in de omschrijving van

de programma's en zijn in principe niet voor herziening vatbaar. Deze prijzen zijn echter vastgesteld op basis van de economische gegevens die onderhevig zijn aan veranderingen (wisselkoersen, luchthaven- en havenbelastingen en brandstofkosten) en waarvan de schommelingen kunnen leiden tot wijzigingen van het bedrag van de Cruise.

De prijzen worden berekend op een bepaald aantal nachten die niet noodzakelijkerwijs overeenkomen met een vast aantal volledige dagen. De duur van het verblijf wordt berekend vanaf de dag van de bijeenroeping tot op de dag van de terugkeer.

De Boeking van een enkele Reiziger in een kajuit voor 2 personen of 3 personen impliceert zijn voorafgaande aanvaarding dat hem een prijstoeslag wordt aangerekend voor de enkele bezetting, de "eenpersoonstoeslag" in geval de kajuit niet volledig wordt bezet, waarvan de Reiziger uiterlijk 21 dagen vóór het vertrek wordt ingelicht. Elke wijziging of annulering door de Reiziger, of elke Boeking minder dan 21 dagen vóór het vertrek, waardoor een kajuit voor 2 personen of 3 personen slechts door 1 persoon wordt bezet, resulteert in de betaling van een "eenpersoonstoeslag" voorafgaand aan het vertrek volgens de modaliteiten eigen aan elke Cruise.

AW behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om aan de Reiziger een andere kajuit toe te kennen dan deze die voorafgaand aan het vertrek was voorzien, op voorwaarde dat de vervangende kajuit van dezelfde of van een hogere categorie is.

AW kan in de tijd beperkte commerciële verrichtingen uitvoeren op bepaalde Cruises en kan verschillende prijzen voorstellen dan deze die in de brochures of op de website van AW te vinden zijn. Deze promotie-aanbiedingen hebben geen terugwerkende kracht en kunnen geen uitwerking hebben op reeds gemaakte Boekingen. De Reiziger die zijn Boeking reeds heeft gemaakt, kan geen aanspraak maken op het voordeel van deze promotie-aanbiedingen en geen enkele klacht zal in aanmerking worden genomen.

4.1. In de prijs inbegrepen Prestaties

De prijzen omvatten:

- De cruise in volpension volgens het programma;
- De accommodatie in een dubbele of enkele kajuit volgens de gekozen categorie;
- Het luchtvervoer op lijnvluchten in Economy Class of chartervluchten en de luchtvaartbelastingen, indien vermeld;
- De accommodatie in een hotel die overeenstemt met de categorie die wordt bepaald volgens de lokale standaarden, indien vermeld;
- De havenbelastingen;
- De transfers naar de haven;
- De bezoeken en excursies met een gids die uitdrukkelijk voorzien zijn in het programma;
- De activiteiten en animaties aan boord;
- De diensten van een Nederlandstalige of Franstalige Cruise Director;
- De vermelde dranken.

4.2. Niet in de prijs inbegrepen Prestaties

De prijzen omvatten niet (behalve indien anders vermeld):

- Het binnenlandse lucht- of spoorvervoer voor een vertrek uit Parijs, Amsterdam of andere stad dan Brussel;
- Overnachting in een hotel daags voor de afreis indien het vertrek vanuit Parijs of Amsterdam is;
- De kosten verbonden aan het verkrijgen van een visum en de uitreisbelastingen van een vreemd land;
- De optionele excursies en maaltijden en dranken, anders dan deze die vermeld zijn;
- De fooien voor het personeel aan boord, voor de gidsen en chauffeurs en de persoonlijke uitgaven;
- De toegang tot bepaalde betalende uitrusting en/of diensten, naargelang de schepen;
- De eenpersoonstoeslag;
- De verzekeringen.

4.3. Beschikbaarheid

De verkoopaanbiedingen voor Cruises zijn geldig onder voorbehoud van beschikbaarheid. De aanvaarding door de Reiziger van een verkoopaanbieding voor een Cruise waarvan de beschikbaarheid moet worden gecontroleerd, bindt AW nog niet aan de in de Boeking vermelde prijzen en voorwaarden. Alleen de bevestiging door AW dat de Cruise beschikbaar is, leidt tot het afsluiten van de verkoopovereenkomst.

4.4. Prijsherziening

De prijzen worden bepaald op basis van economische gegevens die onderhevig zijn aan veranderingen (wisselkoersen, luchthaven- en

havenbelastingen en brandstofkosten) en waarvan de schommelingen kunnen leiden tot wijzigingen van het bedrag van de Cruise. In overeenstemming met de bepalingen van de wet van 21.11.2017 worden veranderingen in de economische gegevens die als basis dienen voor de berekening van de prijs van onze Cruises, zowel naar boven als naar beneden, volledig doorgerekend in de prijs van de Cruises, en dat volgens de volgende voorwaarden:

- Brandstofkosten: Voor Cruises waarvan de afvaart plaatsvindt in 2020 en 2021, worden de verkoopprijzen aangepast indien de verandering in de prijs van de brandstof, berekend op basis van de tariefvoorwaarden meegedeeld door de Vervoerders, groter is dan 5%.

- Wisselkoersen : De koers van de valuta voor "De Grote Wereldrivieren van 2020 en 2021" en de "Zeecruises 2019 en 2020" zijn gegarandeerd vanaf de reservatie en worden niet herzien.

- Luchthaven- en havenbelastingen en -taksen: Het bedrag van de luchthaven- en havenbelastingen wordt meegedeeld ter informatie en is het bedrag dat bekend is op het moment dat de programma's van de Cruises worden opgesteld. Elke verandering zal volledig doorgerekend worden in de prijs die vastgelegd wordt in de Overeenkomst. Reizigers worden per aangetekende brief met ontvangstbevestiging op de hoogte gebracht van wijzigingen die zouden leiden tot een verhoging van de totale prijs van de Cruise met meer dan 8%. Ze hebben de mogelijkheid om de wijziging binnen 7 dagen na ontvangst te aanvaarden of te weigeren met alle middelen waarbij een ontvangstbevestiging mogelijk is. Indien de Reiziger niet reageert, wordt dat beschouwd als een weigering van de wijziging. Verhogingen van de prijs van de Cruise kunnen ten laatste tot 20 dagen voor de vertrekdatum plaatsvinden.

4.5. Betalingsvoorwaarden

Indien de Boeking minstens 90 dagen voor de vertrekdatum gebeurt en de prijs volledig wordt betaald bij het boeken, krijgt de Reiziger een korting van 2% (genaamd "Nog meer voordelen") op het bedrag van de Cruise (exclusief haven- en luchthavenbelastingen, optionele excursies en eventuele verzekeringen en visa). Ofwel kan de betaling gebeuren met een voorschot van 30% van het bedrag van de Cruise bij het boeken. Het resterende bedrag moet dan uiterlijk 30 dagen voor de vertrekdatum worden betaald. Indien het betalingsschema niet wordt nageleefd, behoudt AW of de Verkoper zich het recht voor om vast te stellen dat de Reiziger de Cruise annuleert en om zonder voorafgaande kennisgeving de toepassing van de hieronder voorziene annuleringskosten te eisen. Voor elke Boeking die gebeurt minder dan 30 dagen voor de vertrekdatum, moet het volledige bedrag van de Cruise worden betaald. Voor alle Cruises met het schip M/S World Explorer moet het resterende bedrag uiterlijk 60 dagen voor de vertrekdatum worden betaald.

5. WIJZIGING DOOR DE REIZIGER

Elke wijziging van het dossier door de Reiziger moet aan de Verkoper worden meegedeeld via elk communicatiemiddel dat toelaat om een ontvangstbevestiging te verkrijgen en leidt tot minimum € 75,00 bijkomende dossierkosten per persoon als de wijziging plaatsvindt meer dan een maand voorafgaand aan het vertrek en tot minimum € 125,00 bijkomende dossierkosten per persoon als de wijziging plaatsvindt minder dan een maand voorafgaand aan het vertrek. Deze kosten zijn niet terugbetaalbaar en moeten worden vermeerderd met de eventuele kosten die voortvloeien uit de wijziging. Geen enkele wijziging kan plaatsvinden minder dan 30 dagen voorafgaand aan het vertrek of als de Overeenkomst reeds uitwerking heeft gekregen. Reeds uitgegeven tickets en de reisverzekeringen zijn nooit terugbetaalbaar. Een wijziging van de vertrekdatum wordt beschouwd als een annulering door de Reiziger en impliceert de inning van de hierin voorziene schadevergoeding in geval van annulering door de Reiziger.

6. ANNULERING DOOR DE REIZIGER

In toepassing van de wet van 21 december 2013, wordt de Reiziger ingelicht over het feit dat hij niet geniet van het herroepingsrecht. De Reiziger kan de overeenkomst echter op elk ogenblik voorafgaand aan de aanvang van de reis opzeggen, waarbij annuleringskosten moeten worden betaald volgens de volgende standaard modaliteiten:

- Tussen de datum van de Boeking en 46 dagen vóór het vertrek: 30% van het totaalbedrag van de Prestaties;
- Tussen 45 en 31 dagen vóór het vertrek: 50% van het totaalbedrag van de Prestaties;
- Tussen 30 en 15 dagen vóór het vertrek: 70% van het totaalbedrag van de Prestaties;
- Minder dan 14 dagen vóór het vertrek: 100% van het totaalbedrag van de Prestaties.



BELANGRIJKE NOTA: DE VAARROUTE EN DE AANLEGHAVENS KUNNEN GEWIJZIGD WORDEN NAARGELANG DE WEERSOMSTANDIGHEDEN. IN DIT GEVAL IS ENKEL DE KAPITEIN BEVOEGD OM EEN BESLISSING TE NEMEN DIE BINDEND IS VOOR ALLE PASSAGIERS.

De eventuele kosten die verbonden zijn aan het verkrijgen en de aflevering van een visum, de uitgegeven vervoertickets en de reisverzekeringen zijn niet terugbetaalbaar als de prestatie werd geleverd of als de Overeenkomst uitwerking heeft gekregen. De verzekeringen zijn nooit terugbetaalbaar. In geval van annulering is de Reiziger verplicht om de Verkoop erover in te lichten via elk communicatiemiddel dat toelaat om een ontvangstbevestiging te verkrijgen. De datum die zal worden weerhouden voor de annulering en de berekening van de annuleringskosten is de datum van de ontvangst van de kennisgeving van de annulering door AW.

De Reiziger heeft geen recht op enige terugbetaling als hij op de dag van het vertrek de door de Belgische autoriteiten of de autoriteiten van de landen van de bestemming vereiste administratieve en/of gezondheidsdocumenten niet kan voorleggen of als hij op de dag van het vertrek niet verschijnt op de plaats en het uur vermeld in de Cruisedocumenten, tenzij dit door een fout van AW gebeurt. Elke onderbreking van de Cruise en/of elke Prestatie waarvan de Reiziger niet heeft gebruikgemaakt geeft geen aanleiding tot enige terugbetaling. In het geval waarin de Reiziger het voorafgaande vervoer met eigen middelen regelt, is AW niet aansprakelijk voor een vertraging van dit voorafgaande vervoer die leidt tot de niet-aanwezigheid van de Reiziger, om welke reden dan ook, met inbegrip van uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden, een toevallige gebeurtenis of een daad van een derde partij. Voorafgaand aan het afsluiten van de Overeenkomst licht AW de Reiziger in over het bestaan van verzekeringsovereenkomsten die de gevolgen van een annulering dekken en beveelt AW de Reiziger ten stelligste aan om een annuleringsverzekering te onderschrijven.

De Reiziger beschikt over de mogelijkheid om zijn Cruise kosteloos te annuleren voorafgaand aan het begin van de reis als er zich uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden voordoen in de onmiddellijke nabijheid van de verblijfplaats of op het vervoer van de passagiers naar hun bestemming, die buiten de controle van de partijen vallen en die belangrijke, bewezen en objectieve gevolgen hebben voor de uitvoering van de Overeenkomst; de beoordeling van het plaatsvinden van deze omstandigheden moet gebaseerd zijn op objectieve elementen.

7. ANNULERING DOOR ALL WAYS

In het geval AW zich in een omstandigheid bevindt dat zij een cruise moet annuleren, zal door de Verkoop aan de Reiziger een Cruise ter vervanging worden aangeboden via aangetekende brief met ontvangstbevestiging en zal de Reiziger beschikken over een termijn van 7 dagen vanaf het voorstel om deze te aanvaarden of te weigeren. Bij gebrek aan antwoord van de Reiziger, zal deze laatste geacht worden de vervangingscruise te aanvaarden. In geval van een weigering binnen de termijn van 7 dagen na het voorstel tot wijziging, zal de Reiziger binnen een termijn van 14 dagen de terugbetaling ontvangen van alle reeds gestorte bedragen. Als het voorstel tot een vervangingscruise wordt aanvaard, zal de Reiziger geen recht hebben op enige schadevergoeding, behoudens een eventuele prijsverlaging als de wijziging leidt tot een verminderde kwaliteit van de Prestaties. Indien de annulering te wijten is aan omstandigheden die voortvloeien uit uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden, uit een daad van een derde partij, uit de onmogelijkheid om de veiligheid van de Reizigers te garanderen of, indien de annulering plaatsvindt wegens een onvoldoende aantal deelnemers op 20 dagen of minder voorafgaand aan de vertrekdatum, heeft de Reiziger geen recht op enige schadevergoeding anders dan de volledige terugbetaling van de reeds gestorte bedragen.

8. OVERDRACHT VAN DE REISOVEREENKOMST

De Reiziger, overdrager, is ertoe gehouden om de Verkoop daarvoor in kennis te stellen per aangetekende brief met ontvangstbevestiging, uiterlijk 7 dagen voorafgaand aan de vertrekdatum, met een duidelijke vermelding van de naam/namen en het adres van de overnemer(s) en van de rechtvaardiging dat deze laatste voldoen aan dezelfde voorwaarden om de Cruise uit te voeren als hem. De overdracht van de Overeenkomst door de Reiziger zal leiden tot de aanrekening van dossierkosten van € 130 per persoon. De visa, de verkrijging van visa, de eventuele reisverzekeringen en de luchtvervoertickets zijn niet overdraagbaar en kunnen niet worden terugbetaald aangezien deze ten gunste van de Reiziger werden verstrekt. Alle extra kosten die uit de overdracht voortvloeien (de uitgifte van tickets, de kosten verbonden aan wijzigingen, enz.) zullen worden doorgerekend in het bedrag van de Cruise. De overdragende Reiziger en de overnemer blijven hoofdelijk gehouden tot betaling van het saldo van de overeenkomst en de kosten die verbonden zijn aan de overdracht en die door AW zullen worden meegedeeld.

9. LUCHTVERVOER

Sommige van onze programma's omvatten het luchtvervoer op rechtstreekse lijnvluchten, lijnvluchten met tussenstops of op rechtstreekse chartervluchten of chartervluchten met tussenstops. In het geval van chartervluchten, doet AW enkel beroep op luchtvaartmaatschappijen die behoorlijk erkend zijn door het Directoraat-Generaal Luchtvaart.

De Reiziger moet zich informeren over de verboden voorwerpen in de bagageruimte en in de kajuit.

Onze programma's worden opgesteld op basis van de door de Vervoerders meegedeelde uurregelingen op het ogenblik dat onze brochures worden afgedrukt. Omwille van allerhande beperkingen of wijzigingen van de uurregelingen die door de Vervoerders worden opgelegd, kunnen de eerste en/of de laatste dag korter of langer zijn dan voorzien, door een vertrek vroeg in de ochtend of een late terugkomst. Het wordt aan de Reizigers ten stelligste aanbevolen om geen professionele verplichtingen en/of te korte transitijd en/of correspondentie te voorzien op de dag van en de dag vóór het vertrek en op de dag van en de dag na de terugkomst.

Er kunnen eveneens wijzigingen van luchthavens vanaf Brussel, Parijs, Amsterdam of elke andere Belgische stad worden doorgevoerd. De aansprakelijkheid van AW treedt niet in de plaats van deze van de Vervoerders en AW is niet aansprakelijk voor de eventuele kosten die voortvloeien uit de onregelmatigheden of verstoringen van het luchtverkeer, met inbegrip van de kosten voortvloeiend uit uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden.

De afgeleverde vliegtickets die niet door de Reiziger worden gebruikt, kunnen niet leiden tot enige terugbetaling voor het gedeelte van de niet-gebruikte Prestatie, met uitzondering van de luchtvaartbelasting die pas betaalbaar is op het ogenblik dat de Reiziger daadwerkelijk instapt. Deze terugbetaling moet door de Reiziger schriftelijk worden gevraagd aan AW (e-mail: contact@all-ways.be) en zal plaatsvinden volgens de modaliteiten vastgelegd door de Luchtvaartmaatschappijen.

De Reiziger heeft de mogelijkheid om zich met eigen middelen naar het schip te begeven en van het schip te vertrekken, Cruise "Haven-Haven", in ruil voor een forfaitaire vermindering van het bedrag van de cruise. De Reiziger die zich in deze omstandigheid bevindt, moet zich verplicht houden aan de plaatsen en uren van de bijeenroeping die door AW worden meegedeeld. Elke vertraging of niet-aanwezigheid van de Reiziger geeft geen recht op enige terugbetaling noch schadevergoeding.

De gecharterde vluchten genieten niet van enige stoeltoewijzing, bepaalde Vervoerders bieden geen gratis catering aan boord en het is mogelijk dat hun uurregelingen slechts enkele dagen vóór het vertrek van de Cruise bekend zijn.

10. NAVIGATIE

De uurregelingen van de tussenstops worden slechts ter informatie opgegeven en hebben geen enkele contractuele waarde. De Kapitein van het schip is de enige die de navigatievoorwaarden kan bepalen en kan een cruise onderbreken, er de reisroute en de aanloophavens van wijzigen om redenen van overmacht, omwille van de weersomstandigheden (onder meer mist, storm, onvoldoende of overmatige stijging van het waterpeil) of om veiligheidsredenen voor de Reizigers of voor het schip. AW vestigt de aandacht van de Reiziger op de onvoorziene navigatieomstandigheden in poolwateren, onder meer doordat de aanwezigheid van ijs de navigatie kunnen verstoren en door uitzonderlijke weersomstandigheden. In deze gevallen kan de navigatie vertraging oplopen en kan de Kapitein van het schip een of meerdere voorziene tussenstops afschaffen of omwisselen. Deze maatregelen worden steeds genomen om de veiligheid van de Reizigers te waarborgen en AW en de Vervoerder zijn niet aansprakelijk voor deze ongemakken. Indien de omstandigheden dit toelaten, zal AW daarentegen alle inspanningen doen om een vervangingsprogramma op te stellen, indien nodig door een ander vervoersmiddel te voorzien.

Als het schip een kade of een ander schip nadert, is het mogelijk dat de patrispoorten of vensters van de kajuiten worden belemmerd, zonder dat AW daarvoor aansprakelijk is. Tijdens de voorziene tussenstops, gebeuren de ontscheppingen hetzij rechtstreeks aan de kade door middel van een loopbrug, hetzij door middel van een sloep wanneer het schip op een ankerplaats ligt.

11. AANLOOPHAVENS - EXCURSIES

Voor de optionele excursies die in onze programma's worden voorgesteld, wordt een minimumaantal deelnemers vereist. De excursies kunnen worden geannuleerd als dit minimumaantal deelnemers aangegeven in onze programma's en brochure niet is bereikt. De excursies en

tussenstops kunnen eveneens worden gewijzigd of geannuleerd in het geval van ongunstige weersomstandigheden die gevolgen hebben op de navigatie, omwille van politieke of sociale omstandigheden van een land waarin de aanloophavens zich bevindt of omwille van elk ander feit dat een risico inhoudt voor de veiligheid van de Reizigers. De excursies en tussenstops kunnen worden gewijzigd of geannuleerd omwille van administratieve beperkingen of sluitingen die door de bevoegde overheden zijn bevolen, onder meer naar aanleiding van burgerlijke en religieuze feestdagen, stakingen en betogingen. De optredens en de artiesten die bij sommige van onze Cruises worden vermeld, worden louter ter informatie opgegeven en kunnen worden vervangen door optredens of artiesten van vergelijkbare kwaliteit of bekendheid. Voor sommige tussenstops kunnen taxi's en bussen geen toegang krijgen tot de kades en kan AW niet garanderen dat de Reizigers die geen excursie hebben geboekt toegang krijgen tot een vervoermiddel waarmee zij de kade kunnen verlaten en de stad kunnen bereiken. Tijdens tussenstops moet de Reiziger de uurregelingen voor de terugkomst aan boord naleven. Indien de Reiziger niet kan instappen omdat hij deze uurregelingen niet heeft nageleefd, heeft hij geen recht op enige terugbetaling noch schadevergoeding.

Sommige excursies voorzien de ontdekking van de lokale fauna en flora en AW vestigt de aandacht van de Reiziger op het feit dat deze waarnemingen willekeurig zijn. Het is niet uitgesloten dat de begeleiders van het All Ways team de vertalingen van bepaalde niet Nederlandstalige gidsen op zich nemen.

12. GESCHIKTHEID OM TE REIZEN - HANDICAP

De Reiziger verzekert dat hij autonoom is en in staat is om te reizen, gelet op het programma en de reisroute van de voorziene Cruise, en dat zijn gedrag of zijn toestand de veiligheid of het comfort van het schip en de overige Reizigers niet zal beïnvloeden, en dit in overeenstemming met de internationale, Europese en nationale wetten.

AW en de Vervoerder kunnen bij de Boeking, indien zij dit nodig achten, de aanwezigheid eisen van een begeleidende persoon die in staat is om de nodige bijstand te bieden aan de gehandicapte of mindervalide persoon, of een Cruise ter vervanging voorstellen.

Gelet op de moeilijkheden die inherent zijn aan sommige van onze Cruises, wenst AW de aandacht van de Reizigers die ziek of lichamelijk of geestelijk gehandicapt zijn, te vestigen op het feit dat zij verplicht zijn om een geneesheer te raadplegen teneinde zich ervan te vergewissen dat ze bekwaam zijn om de Cruise uit te voeren. Elke reiziger wiens lichamelijke en/of geestelijke toestand zijn geschiktheid om de Cruise uit te voeren zou kunnen aantasten, moet de Verkoop daarvoor inlichten door hem een medisch attest te verstrekken op het ogenblik van de Boeking of voorafgaand aan de vertrekdatum indien de aandoening na de Boekingsdatum optreedt.

Indien de Reiziger niet heeft voldaan aan zijn voorafgaande informatieplicht inzake zijn gezondheidstoestand, behoudens AW, de Kapitein van het schip en de Vervoerders zich het recht voor om hem het inschepen te weigeren als zijn gezondheidstoestand niet zou overeenstemmen met de geldende veiligheidsregels en regelgeving in het navigatiegebied waar de verzorging vereist zou zijn waarvoor AW of de Vervoerder niet in staat zouden zijn om deze toe te dienen of als het ontwerp van het schip, de infrastructuur en de uitrusting in de havens het inschepen of ontschepen of het vervoer van de betrokken Reiziger onmogelijk zouden maken in voldoende veilige omstandigheden voor zijn eigen veiligheid of voor de gezondheid en de veiligheid van de overige Reizigers en bemanningsleden. Wanneer een Reiziger het recht op inschepen wordt ontdoed omwille van zijn ongeschiktheid om de Cruise uit te voeren, zijn noch AW, noch de Vervoerder of de Verkoop aansprakelijk ten aanzien van de Reiziger die zijn informatieplicht niet heeft nageleefd.

In toepassing van de Europese verordening nr. 1107/2006 van 05/07/2006, doet AW al het mogelijke om de toegang tot de schepen aan gehandicapte of mindervalide personen te verzekeren en verbindt zij zich ertoe om de Reiziger, gehandicapte of mindervalide persoon, te informeren en te adviseren in de mate waarin de Reiziger hierom tijdens de Boeking uitdrukkelijk heeft verzocht.

Elke aandoening die een behandeling en/of een medische opvolging en/of het gebruik van medische apparatuur vereist, moet op het ogenblik van de Boeking of, indien de ziekte na de Boeking optreedt, uiterlijk voorafgaand aan de vertrekdatum ter kennis worden gebracht van de Verkoop. De Reiziger is verantwoordelijk voor elke medische behandeling voor hem en de Reizigers die onder zijn wettelijke aansprakelijkheid vallen. Elke Reiziger moet ervoor zorgen dat hij over een gepaste medische verzekeringsdekking beschikt. Bepaalde ontscheppingen gebeuren per sloep en bepaalde excursies

per rubberboot en zijn mogelijk niet geschikt voor mindervalide of gehandicapte personen. AW vestigt de aandacht van de Reiziger op de noodzakelijke geschiktheid die deze moet hebben om zich op eigen kracht en in alle veiligheid toegang te verschaffen tot de sloep of de rubberboot. De Reizigers moeten er tevens voor zorgen dat ze eigenhandig de loopbrug voor het instappen en uitstappen van het schip kunnen gebruiken.

13. BETROKKENEN AAN BOORD - NEDERLANDSTALIGHEID

Bepaalde Cruise-programma's voorzien in de tussenkomst aan boord van een of meerdere gastsprekers, persoonlijkheden en artiesten. Gelet op de vereisten met betrekking tot het ontwerp van onze Cruise-programma's is het mogelijk dat deze externe betrokkenen niet definitief bekend zijn op het ogenblik waarop de Overeenkomst wordt afgesloten. Indien een externe betrokkene niet aan de Cruise kan deelnemen omwille van een geval van overmacht, zal AW voorzien in de vervanging van deze betrokkene door een persoon die over een gelijkwaardige kwaliteit van dienstverlening beschikt en zal er geen enkele schadevergoeding worden toegekend. Nederlandstaligheid aan boord van de Cruises op de markt gebracht door All Ways, houdt in dat de Reizigers begeleid worden door een Nederlandstalig All Ways team dat bestaat uit een cruise directeur en één of meerdere begeleiders. Desalniettemin, kan All Ways niet garanderen dat het personeel aan boord of andere passagiers de Nederlandse taal beheersen. Het kan gebeuren dat informatie en berichtgeving bijgevolg in het Frans of in een andere taal verstrekt wordt.

14. AFBELDINGEN:

De foto's die op de website en/of de brochures worden afgebeeld, hebben geen contractuele waarde. Zelfs indien de beste inspanningen werden geleverd opdat de foto's, grafische weergaven en teksten ter illustratie van de voorgestelde reizen en schepen een zo correct mogelijke weergave bieden van de Prestaties of van de categorie van de aangeboden kajuit, is het mogelijk dat er verschillen kunnen optreden, onder meer omwille van de wijziging van het meubilair of eventuele renovaties. De opstelling van de kajuiten en het meubilair kunnen binnen eenzelfde categorie verschillen in functie van het ontwerp van de schepen. De Reiziger kan geen enkele aanspraak doen gelden op basis van dit feit.

15. ADMINISTRatieve FORMALITEITEN

De administratieve en gezondheidsformaliteiten voor elk van de voorgestelde bestemmingen worden vermeld in de overeenstemmende programma's in functie van de bezochte landen en worden in de Overeenkomst opgenomen. Deze formaliteiten hebben alleen betrekking op de personen met de Belgische nationaliteit. Personen met een dubbele nationaliteit en buitenlanders moeten het consulaat of de ambassade van het land van bestemming raadplegen. De gezondheidsformaliteiten vallen onder de volledige aansprakelijkheid van de Reiziger.

De Verkoop moet de Reiziger inlichten over de administratieve formaliteiten die moeten worden uitgevoerd om in orde te zijn met de regels van de autoriteiten van elk land waar een tussenstop wordt gemaakt. Aangezien de administratieve formaliteiten uitsluitend door de autoriteiten van elk land worden vastgesteld, is het mogelijk dat er wijzigingen optreden tussen de datum van de Boeking en de vertrekdatum. De Verkoop verbindt er zich toe om zich naar beste vermogen in te spannen om de Reiziger schriftelijk in te lichten over elke wijziging van de uit te voeren formaliteiten zodra hij daarvan kennis heeft gekregen en adviseert de Reiziger met de Belgische nationaliteit om de volgende website te raadplegen tot de dag van het vertrek: <https://diplomatie.belgium.be>. De Reiziger die de administratieve formaliteiten met eigen middelen uitvoert, moet de procedures voor het verkrijgen van deze formaliteiten strikt naleven. De Verkoop is geenszins aansprakelijk voor enige weigering van en/of niet-aflevering van de voor de Cruise vereiste administratieve documenten door de betrokken overheid omwille van een tekortkoming van de Reiziger in de naleving van zijn verplichtingen.

Minderjarigen: In het kader van een buitenlandse reis, informeren wij u dat de minderjarige Belgische inwoner die reist zonder dat hij door zijn wettelijke vertegenwoordigers is bijgestaan, naast zijn identiteitskaart of paspoort, eveneens dient te beschikken over de toelating om het grondgebied te verlaten. Indien uw kind met slechts één van zijn ouders reist, moet u de toestemming van de andere ouder schriftelijk laten vastleggen, de handtekening laten authenticeren door uw gemeente en dit schriftelijk akkoord meenemen op reis. Als het kind en de ouder niet dezelfde familienaam hebben, kan de afstamming worden aangetoond door middel van een kopie van de geboorteakte.

Om elke onaangename verrassing te voorkomen, moet u zich inlichten over de bijkomende documenten die worden vereist voor kinderen die alleen reizen of die met slechts één van hun ouders reizen. Dit kan u doen bij de ambassade of het consulaat van het land van bestemming evenals bij uw luchtvaartmaatschappij.

16. FACULTATIEVE VERZEKERING

In onze reizen is geen enkele verzekering noch repatriëringsbijstand opgenomen en wij bevelen u ten stelligste aan om een van de facultatieve verzekeringen die omschreven staan in deze brochure te onderschrijven. Deze facultatieve verzekeringen zullen u worden aangeboden op het ogenblik van de Boeking en de inhoud van de garanties van deze verzekeringen is beschikbaar op eenvoudig verzoek aan onze Dienst Boekingen en kan op onze website worden geraadpleegd. Wanneer de Reiziger beroep doet op zijn verzekeringsdekking, neemt dit niet weg dat hij de factuur voor de annuleringskosten van de Verkoop moet betalen alvorens deze kosten door de verzekeringsmaatschappij worden gedragen; de verzekeringsmaatschappij zal tussenkomen wanneer de Reiziger de betaalde factuur van de Verkoop voorlegt.

17. BURGERLIJKE AANSPRAKELIJKHEID EN FINANCIËLE GARANTIE

De Cruises die worden voorgesteld door AW, die onderworpen is aan een aansprakelijkheid van rechtswege ten aanzien van de Reiziger en die ertoe gehouden is om hulp te bieden aan de Reiziger die moeilijkheden ondervindt, zijn verplicht gedekt door een Beroepsaansprakelijkheidsverzekering onderschreven bij AMLIN Insurance SE (Polisnummer: LXX049281 - Koning Albert II-laan 37 - 1030 Brussel) voor een bedrag van de garantie voor alle schadetypen samen (lichamelijke, materiële en immateriële schade). In geval beroep wordt gedaan op de aansprakelijkheid van rechtswege van de dienstverleners, zijn de vergoedingsbeperkingen voortvloeiend uit de internationale overeenkomsten of toepasselijke reglementen van toepassing; bij gebreke hieraan en behoudens enige lichamelijke letsels, opzettelijke schade of schade die door nalatigheid is veroorzaakt, worden de eventuele schadevergoedingen beperkt tot 3x de totale prijs van de Cruise. AW is tevens gedekt door een financiële garantie tegen de insolventie, onderschreven bij AMLIN Insurance SE (Polisnummer: LXX050365).

18. PERSOONSgegevens

De persoonsgegevens die door AW worden verzameld (zoals de naam, voornaam, het post- en e-mailadres, het telefoonnummer, de geboortedatum en de reisvoorkeuren) worden gebruikt met het oog op het beheer van de bestellingen van klanten (boekings, facturering, beheer van achterstallige betalingen,...) voor de verwerking van hun reisplannen/offertes, om hun beter te kennen en om hen zo beter van dienst te zijn (marketinganalyses, het verzenden van aangepaste aanbiedingen, enz.). Indien deze gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst niet worden verstrekt, zal AW het verzoek niet kunnen behandelen.

Sommige van de persoonsgegevens die door AW worden verstrekt, zullen worden meegedeeld, verwerkt en bewaard door derden: technologische partners, verwerkers in de zin van de reglementering die AW bijstaan bij haar dienstverstrekking, evenals de verstrekkers van reizen die door de Reiziger werden geboekt (zoals luchtvaartmaatschappijen, luchthavens, hotels, enz.). Sommige van deze derden kunnen buiten de Europese Economische Ruimte ("EER") gevestigd zijn. AW bewaart de persoonsgegevens van klanten om te voldoen aan haar wettelijke en auditverplichtingen, en dit zolang het nodig is en in overeenstemming met elke wettelijk vereiste bewaartermijn.

Op bewijs van zijn identiteit, beschikt de Reiziger over een toegangsrecht, een recht op het maken van bezwaar evenals een recht op rectificatie van gegevens die op hem betrekking hebben en die hij zal kunnen uitoefenen door zich tot AW te richten op het volgende adres: All Ways – Dienst Gegevensbescherming - Bergstraat 17, 1000 Brussel, België of via e-mail: contact@all-ways.be.

De klant kan een klacht indienen bij de Autoriteit voor de Gegevensbescherming indien hij meent dat het gebruik van zijn persoonsgegevens niet voldoet aan de reglementering inzake de bescherming van persoonsgegevens of indien hij redenen heeft om aan te nemen dat deze persoonsgegevens gebruikt worden of gebruikt werden op een manier die niet in overeenstemming is met de wet.

19. KLACHTEN

De Reiziger die tijdens de Cruise een tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst zou vaststellen, moet onze lokale vertegenwoordiger hierover inlichten om eventueel een oplossing voor het probleem te vinden. Het gebrek aan melding van een niet-naleving ter plaatse kan een invloed hebben op het bedrag van de eventuele verschuldigde schadevergoeding of prijsvermindering als de niet laattijdige melding had kunnen worden vermeden of de schade van de Reiziger had kunnen beperken.

Elke klacht met betrekking tot de niet-uitvoering of de gebrekkige uitvoering van de Overeenkomst moet schriftelijk aan de Verkoop worden meegedeeld via een communicatiemiddel dat toelaat om een ontvangstbevestiging te verkrijgen, en dit binnen een termijn van 30 dagen vanaf de datum van de terugkomst. Wanneer AW tussenkomt in de hoedanigheid van Verkoop, moeten de klachten worden verzonden volgens de voorgaande modaliteiten: (per e-mail: contact@all-ways.be).

be of per post: Klantendienst – All Ways – Bergstraat 17, 1000 Brussel, België). Het onderzoek van de klacht heeft alleen betrekking op de contractuele elementen van de Overeenkomst en geen enkele subjectieve beoordeling zal in aanmerking worden genomen.

AW verbindt zich ertoe om niet-nalevingen steeds te trachten op te lossen, behalve als dat onmogelijk is of buitensporige kosten meebrengt, rekening houdend met het belang van de niet-naleving en de waarde van de Prestaties. Indien AW de niet-naleving niet binnen een door de Reiziger gestelde redelijke termijn oplost of dat weigert, of indien een onmiddellijke oplossing vereist is, mag de Reiziger, onder voorbehoud van bovengenoemde gevallen, zelf een oplossing voorzien en de vergoeding van de noodzakelijke kosten eisen of de Cruise beëindigen zonder beëindigingsvergoeding te betalen en in voorkomend geval, indien dit de uitvoering van de Cruise aanzienlijk verstoort, een korting en/of vergoeding vragen voor de geleden schade indien de niet-naleving een aanzienlijke impact heeft op een essentiële Prestatie. Indien de Cruise het vervoer van de Reiziger omvat, zal AW de Reiziger ook repatriëren met een vervoermiddel dat gelijkwaardig is aan het vervoermiddel dat inbegrepen is in de Cruise, zonder onnodige vertraging en zonder extra kosten. Indien de Cruise geen vervoer omvat, zijn de vervoerskosten voor rekening van de Reiziger, onverminderd het recht van de Reiziger op schadevergoeding. Indien AW de niet-naleving niet oplost, heeft de Reiziger in ieder geval recht op een schadevergoeding die in verhouding staat tot de geleden schade. Dat recht op schadevergoeding is echter uitgesloten wanneer de niet-naleving: te wijten is aan de Klant of aan een derde die geen dienstverlener is en van onvoorzienbare of onvermijdelijke aard is; of het gevolg is van uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden. AW kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor een excursie, bezoek of andere activiteit die wordt uitgevoerd door een rechtstreeks door de Reiziger gekozen dienstverlener zonder dat de plaatselijke vertegenwoordiger van AW wordt ingeschakeld. AW kan evenmin aansprakelijk worden gesteld indien de Reiziger zijn vortransport zelf organiseert en hierdoor niet aanwezig is bij vertrek, om gelijk welke reden, ook als gevolg van uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden, een daad van overmacht of de handelingen van een derde partij.

20. BESLECHTING VAN GESCHILLEN

Na contact te hebben opgenomen met de klantenservice van de Verkoop en bij gebrek aan een bevredigend antwoord binnen 60 dagen, kan de Reiziger de zaak aanhangig maken bij de Geschillencommissie Reizen, waarvan de contactgegevens en procedures beschikbaar zijn op de website <https://www.civ-gr.be>. Indien de verkoop online gebeurt, kan de Reiziger gebruikmaken van het platform dat beschikbaar is op de website <https://webgate.ec.europa.eu/odr> om zijn geschil te beslechten.

21. TOEPASSELIJK RECHT

De onderhavige Overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht met naleving van de toepasselijke bepalingen inzake de bescherming van de rechten van de consument, en met naleving van de toepasselijke Regelgeving en Voorschriften.

22. BEVOEGDE RECHTBANK

Bij gebrek aan een minnelijke schikking zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank van de woonplaats van de verweerder, de woonplaats van de Reiziger op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst of de plaats van de daadwerkelijke levering van de dienst.

COPYRIGHTS VAN DE GEPUBLICEEERDE BEELDEN

De foto's die in deze brochure worden gebruikt, mogen niet door derden worden geëxploiteerd, behalve door All Ways.

Cover: Getty

Voor alle cruises: AdobeStock, Alamy, Deposit, iStock, Getty.

Illustraties portretten: Dorian Jude voor All Ways.

Voor alle foto's van de schepen (buitenzicht en binnenzicht) gecharterd door All Ways op de eerste pagina's en in de programma's: DR

Voor de cruise in de voetsporen van de Tsaren: Alexander Mazurov voor All Ways.