

Algemene Reisvoorwaarden

Definities

Als reisorganisator in de zin van deze Algemene Reisvoorwaarden wordt bedoeld: RSD-Belgium SA, met zetel gevestigd te 1420 Braine-l'Alleud, Boulevard de France 9 (België), Tel. +32 280 897 67, E-mail: klantenservice@fl.rsd-belgium.be. Als reisovereenkomst in de zin van deze Algemene Reisvoorwaarden wordt bedoeld: de met de reisorganisator afgesloten overeenkomst in de zin van art. 2, 3° van de Belgische wet dd. 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

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

Reisprizen

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

- de heen- en terugreis zoals vermeld in de reisdocumenten;
- de transfer van de luchthaven van aankomst naar het hotel en omgekeerd;
- de dienstverlening ter plaatse door onze lokale reisleid(st)er;
- de belastingen;
- de voordelen zoals aangegeven in de brochure;
- de brandstofkosten zoals bekend op het ogenblik waarop de brochure wordt gedrukt.

Niet inbegrepen in de prijs zijn:

- de kosten voor reispas, visum, inentingen en andere noodzakelijke formaliteiten, tenzij anders vermeld;
- de verzekerings- (annulering, enz.) en bijstandskosten;
- de fooien en de persoonlijke uitgaven;
- de excursies die niet uitdrukkelijk als inbegrepen vermeld staan;
- entreegelden (tenzij uitdrukkelijk vermeld);
- het vervoer van de woonplaats naar de luchthaven en omgekeerd.

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

Kortingen, promoties en beschrijvingen

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

De vermeldingen bij de beschrijvingen van de hotels en de appartementen zijn indicatief.

Laattijdige verzoeken om korting en promotie mogen worden geweigerd.

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

Bijzonderheden betreffende kinderen

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

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

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

Bijzonderheden betreffende groepsreizen

Alle boekingen van een reis of verblijf voor zeven (7) of meer personen die als gesloten groep aan de reis deelnemen, moeten gebeuren per e-mail op het volgende adres: groepen@fl.rsd-belgium.be. Onze voorwaarden voor groepsreizen zijn van toepassing.

Bijzonderheden betreffende bepaalde busritten voor rolstoel- en rollatorgebruikers

De reisorganisator streeft ernaar zijn diensten toegankelijk te maken voor alle reizigers, inclusief personen met beperkte mobiliteit. Sommige busritten kunnen echter technische beperkingen hebben, met name voor rolstoelgebruikers, rollatorgebruikers en/of personen met een ernstige handicap, omdat hun veiligheid niet kan worden gegarandeerd. De betrokken reizigers worden verzocht vóór de reservering contact op te nemen met de organisator om de mogelijkheden voor redelijke aanpassingen te beoordelen, in overeenstemming met de Europese regelgeving inzake toegankelijkheid.

Toegankelijkheid en beperkte mobiliteit

De reiziger wordt erop gewezen dat de door de reisorganisator aangeboden reizen het gebruik van verschillende vervoermiddelen (bussen, minibussen,

boten, enz.) en accommodaties van verschillende categorieën en standaarden (5 sterrenhotels, stadshotels of landelijke hotels, kampen in de natuur, enz.) kunnen omvatten, o.m. in regio's waar de infrastructuur geen volledige toegankelijkheid kan garanderen.

Bijgevolg zijn bepaalde reizen mogelijk niet geschikt voor personen met beperkte mobiliteit of een handicap die specifieke hulp nodig hebben. De organisator verzoekt alle betrokken reizigers voorafgaand aan de reservering contact op te nemen om per geval de haalbaarheid van de reis en de eventuele redelijke aanpassingen die kunnen worden aangebracht, te beoordelen in overeenstemming met de Europese regelgeving inzake toegankelijkheid.

De reiziger wordt erop gewezen dat de begeleiders en vertegenwoordigers van de organisator niet bevoegd zijn om persoonlijke, medische of paramedische bijstand te verlenen.

Bestelbon boeking en reisbevestiging

De reiziger ontvangt een bestelbon met betrekking tot zijn boeking, welke binnen de vijf dagen na datum van de bestelbon, moet bevestigd worden door de reiziger op één van de wijzen zoals bepaald in de bestelbon. Hierna ontvangt de reiziger de reisbevestiging. Door bevestiging van de boeking op één van wijzen zoals bepaald in de bestelbon, aanvaardt de reiziger deze Algemene Reisvoorwaarden en de betalingsverplichting verbonden aan de boeking. De reisovereenkomst komt tot stand bij ontvangst door de reiziger van de reisbevestiging door RSD-Belgium en ten laatste bij ontvangst door de reiziger van de desbetreffende factuur.

Voorschot en betaling van de reisprijs

Tenzij anders uitdrukkelijk overeengekomen, betaalt de reiziger ten laatste binnen de vijf dagen na datum van de reisbevestiging door RSD als voorschot 20% van de reisprijs.

Behoudens andersluidend beding op de bestelbon, betaalt de reiziger het saldo van de reisprijs uiterlijk één maand vóór de vertrekdatum.

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

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

Wijzigingen op vraag van de reiziger

De reiziger wordt geacht gebruik te maken van alle diensten die zijn inbegrepen in de pakketreis, zoals aangegeven in de reisovereenkomst. Wijzigingen aan een geboekte reis op verzoek van de reiziger na het afsluiten van de reisovereenkomst zullen slechts overwogen worden indien ze uitvoerbaar zijn. Wijzigingen aan een geboekte reis kunnen slechts worden aanvaard tegen betaling van de kosten, naast de eventuele prijsaanpassing in functie van de gevraagde wijziging.

Eerder toegestane kortingen, kunnen vervallen afhankelijk van de gevraagde wijziging. Actuele promoties zijn eveneens onderworpen aan voorwaarden en mogelijk niet van toepassing bij een wijziging. De reiziger wordt hiervan geïnformeerd bij de wijzigingsaanvraag.

De kosten hangen af van het tijdstip en de aard van de gevraagde wijziging.

1. Naamscorrectie, naamswijziging en overdracht.

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

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

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

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

De kosten voor een wijziging van de reisbestemming alsook een wijziging van de datum van vertrek of terugkeer omvatten (i) dezelfde forfaitaire administratieve kosten als degene die gelden in geval van annulering zoals hieronder vermeld onder de titel 'Annulering door de reiziger' in functie van de datum van aanvraag van de wijziging en (ii) aangevuld met de kostprijs van de aansluitende nieuwe boeking. Vanaf dertig (30) dagen voor het vertrek wordt ieder verzoek tot wijziging door een reiziger beschouwd als een verzoek tot annulering.

3. Andere wijzigingen

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

Geen herroepingsrecht

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

Wijzigingen door de reisorganisator

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

Annulering door de reiziger

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

Bij annulering van een reis voor twee personen door één persoon, zal aan de andere persoon, als een omboeking nodig is, een supplement voor een éénpersoonskamer aangerekend worden.

Met uitzondering van georganiseerde reizen naar Zuid-Afrika/Botswana/Zimbabwe, China/Hongkong/Macau en cruises, worden de volgende vaste administratiekosten per annulering in rekening gebracht, afhankelijk van het tijdstip van annulering:

- meer dan 30 dagen voor de vertrekdatum: 30 % van de totale prijs van de reis;
- van de 30e tot de 21e dag voor de vertrekdatum: 35 % van de totale prijs van de reis;
- van de 20e tot de 8e dag voor de vertrekdatum: 50 % van de totale prijs van de reis;
- van de 7e tot de 4e dag voor de vertrekdatum: 75 % van de totale prijs van de reis;
- vanaf 3 dagen voor de vertrekdatum of in geval van niet-verschijning of annulering op de dag van vertrek: 100 % van de totale prijs van de reis.

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

- tot 40 dagen voor de vertrekdatum: 20 % van de totale prijs van de reis;
- van de 39e tot de 15e dag voor de vertrekdatum: 65 % van de totale prijs van de reis;
- van de 14e tot de 8e dag voor de vertrekdatum: 85 % van de totale prijs van de reis;
- van de 7e tot de 1 dag voor de vertrekdatum: 90 % van de totale prijs van de reis;
- in geval van niet-verschijning of annulering op de dag van vertrek: 95 % van de totale prijs van de reis.

Voor elke annulering van een georganiseerde reis naar Zuid-Afrika, Botswana & Zimbabwe zullen de volgende forfaitaire administratieve kosten gefactureerd worden:

- tot 46 dagen voor de vertrekdatum: 20 % van de totale prijs van de reis;
- van de 45e tot de 15e dag voor de vertrekdatum: 75 % van de totale prijs van de reis;
- van de 14e tot de 8e dag voor de vertrekdatum: 85 % van de totale prijs van de reis;
- vanaf 7 dagen voor de vertrekdatum of in geval van niet-verschijning of annulering op de dag van vertrek: 95 % van de totale prijs van de reis.

Voor elke annulering van een georganiseerde reis naar China, Hongkong & Macau zullen de volgende forfaitaire administratieve kosten gefactureerd worden:

- tot 46 dagen voor de vertrekdatum: 20 % van de totale prijs van de reis;
- van de 45e tot de 30e dag voor de vertrekdatum: 65 % van de totale prijs van de reis;
- van de 29e tot de 15e dag voor de vertrekdatum: 75 % van de totale prijs van de reis;
- van de 14e tot de 3e dag voor de vertrekdatum: 85 % van de totale prijs van de reis;
- vanaf de 2e dag of in geval van niet-verschijning of annulering op de dag van vertrek: 100 % van de totale prijs van de reis.

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

- tot 90 dagen voor de vertrekdatum: 25 % van de totale prijs van de reis;
- van de 89e tot de 60e dag voor de vertrekdatum: 60 % van de totale prijs van de reis;
- van de 59e tot de 30e dag voor de vertrekdatum: 90 % van de totale prijs van de reis;
- vanaf 29 dagen voor de vertrekdatum of in geval van niet-verschijning of annulering op de dag van vertrek: 100 % van de totale prijs van de reis.

De annuleringkosten kunnen worden gedekt door een annuleringverzekering.

Bijzonderheden betreffende de vluchten

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

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

Vanaf 30 dagen voor vertrek: de door de luchtvaartmaatschappij in rekening gebrachte kosten.

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

Indien de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij(en) op het ogenblik van de reservering nog niet bekend is, licht de reisorganisator de reiziger hierbij in dat één van de volgende luchtvaartmaatschappijen waarschijnlijk als exploiterende luchtvaartmaatschappij(en) voor de betrokken vlucht(en) zal (zullen) optreden: Aegean Airlines, ITA Airways, British Airways, Air China, Emirates, Freebirds, Gulf Air, KLM, Scandinavian Airlines, KM Malta Airlines, Lufthansa, Austrian Airlines, Qatar Airways, Royal Jordanian, Turkish Airlines, TAP Air Portugal, Air Europa en SunExpress.

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

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

Overeenkomstig artikel 9 van de Verordening (EG) nr. 2111/2005 is de reisorganisator verplicht u te informeren over het bestaan van een lijst van luchtvaartmaatschappijen die binnen de EU een exploitatieverbod opgelegd kregen, de zogenaamde communautaire lijst. Deze kan geconsulteerd worden op <http://air-ban.europa.eu>.

Geen terugbetaling

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

Als een reiziger zijn terugreis wil wijzigen, verliest hij het voordeel van het terugreisticket op basis van het groepstarief, dat in geen geval wordt terugbetaald. De reissom wordt in geen geval terugbetaald als de deelnemer niet komt opdagen op het tijdstip en op de plaats die in de reisdocumenten zijn vermeld, of indien de deelnemer niet op het aangegeven tijdstip kan vertrekken wegens het niet overleggen van de noodzakelijke reisdocumenten (internationaal paspoort, visum, inentingsbewijs, enz.).

Facultatieve bezichtigingen en excursies

Ook als de tickets worden verkocht door de vertegenwoordigers van de reisorganisator maken de facultatieve bezichtigingen en excursies geen deel uit van de reisovereenkomst.

De facultatieve bezichtigingen en excursies worden georganiseerd en uitgevoerd door plaatselijke personen. De reisorganisator kan dus niet aansprakelijk worden gesteld voor de organisatie en/of uitvoering van deze facultatieve bezichtigingen en excursies (zoals bijvoorbeeld bij gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering). Het minimum aantal deelnemers dat is aangegeven voor de reis kan ook van toepassing zijn op facultatieve bezichtigingen en excursies die kunnen worden geboekt.

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

Informatieverstrekking

De reisorganisator is verplicht:

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

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

De reiziger is verplicht:

om aan de reisorganisator alle nuttige inlichtingen te verstrekken die hem uitdrukkelijk gevraagd worden of die redelijkerwijze invloed kunnen hebben op het goede verloop van de reis. De reiziger is ook verplicht om elke vorm van schade te vermijden en/of te beperken. Bij vliegreizen dient de reiziger minstens 2 uur vóór de geplande vertrektijd bij de incheckbalie op de luchthaven aan te komen. Indien de reiziger te laat arriveert bij de incheckbalie, als het incheckproces al is voltooid, dient de vliegtuigpassagier eventuele extra kosten te aanvaarden die verband houden met een mogelijke nieuwe reservering. Op dat moment is de luchtvaartmaatschappij niet meer verplicht de reiziger te vervoeren. In geval van schade of vertraging bij de levering van bagage tijdens vliegreizen, moet de verantwoordelijke luchtvaartmaatschappij ter plaatse onmiddellijk op de hoogte worden gebracht met behulp van een PIR-formulier (Property Irregularity Report). Over het algemeen weigeren luchtvaartmaatschappijen terugbetalingen als het PIR-formulier niet is ingevuld. Dit formulier moet worden ingevuld binnen 7 dagen in geval van beschadigde bagage en binnen 21 dagen wanneer de vliegtuigbagage met vertraging is aangekomen. Indien de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot bijkomende kosten leidt voor de reisorganisator, mogen hem die kosten in rekening worden gebracht.

Aansprakelijkheid van de reisorganisator

De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reisovereenkomst, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van de reisovereenkomst redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit de reisovereenkomst voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hemzelf dan wel door andere verstrekkers van diensten en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken.

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

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

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

De reisorganisator maakt de reiziger erop attent dat hij niet aansprakelijk gesteld kan worden in geval van overmacht of in geval van een gebeurtenis die hij zelfs bij maximale voorzichtigheid niet zou hebben kunnen voorzien of vermijden of in geval van situaties zoals vermeld in artikel 50 van wet dd. 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

De reisorganisator moet een reiziger die in moeilijkheden verkeert zoveel mogelijk helpen en ondersteunen. In dit geval mag de reisorganisator de extra transport- en/of verblijfskosten in rekening brengen bij de reiziger wanneer deze moeilijkheden opzettelijk door de reiziger of door zijn nalatigheid zijn veroorzaakt.

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

De reisorganisator is verplicht de reiziger bij het sluiten van het reisovereenkomst, in kennis te stellen van de algemene voorschriften inzake internationale paspoorten en visa, alsmede van de gezondheidszorg formaliteiten die voor de betrokken reis en het betrokken verblijf vereist zijn. Niet-Belgische reizigers dienen zich op de hoogte te stellen van de administratieve formaliteiten die zij bij de betrokken ambassade(s) en/of consulaat (consulaten) moeten vervullen.

De reisorganisator is niet verantwoordelijk voor het tijdig afgeven en verkrijgen van de nodige visa van de bevoegde diplomatieke autoriteit, indien de reiziger hem daartoe opdracht heeft gegeven, tenzij hij rechtstreeks verantwoordelijk is voor de vertraging.

De reiziger is verantwoordelijk voor het verkrijgen en bij zich dragen van alle officiële reisdocumenten die voor hem/haar vereist zijn, bewijzen van inenting of noodzakelijke gezondheidscertificaten, en het naleven van de douane- en deviezenvoorschriften. Aangezien deze eisen tussen het tijdstip van sluiting van de reisovereenkomst en de aanvang van de reis kunnen veranderen, dient de reiziger tijdig na te gaan of er wijzigingen zijn aangebracht. Alle ongemakken, met name de betaling van annuleringskosten, die voortvloeien uit het niet naleven van de algemene regels inzake internationale paspoorten en visa, alsmede gezondheidsformaliteiten, zijn ten laste van de reiziger. Deze bepaling is niet van toepassing indien de niet-naleving van deze bepalingen te wijten is aan onjuiste informatie die door de reisorganisator is verstrekt bij de sluiting van de reisovereenkomst.

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

Annulering door de reisorganisator

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

1. Onvoldoende aantal reizigers

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

De reizen kunnen internationaal zijn (reizigers met verschillende talen en nationaliteiten).

2. Onvermijdbare en buitengewone omstandigheden

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

Brochure

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

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

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

Klachtenregeling

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

2. Tijdens de reis: Klachten tijdens de uitvoering van het reiscontract moet de reiziger zo spoedig mogelijk, ter plaatse melden – in deze volgorde – hetzij aan de betrokken dienstverleners, hetzij aan de vertegenwoordiger van de reisorganisator, hetzij telefonisch aan de reisorganisator (nadere gegevens in de reisdocumenten) zodat naar een oplossing kan worden gezocht. In het bijzonder is de reiziger verplicht om de lokale reisgids onmiddellijk op de hoogte te stellen van eventuele klachten. De lokale reisgids is belast met het nemen van corrigerende maatregelen indien mogelijk. De lokale reisgids is niet gemachtigd om klachten en verzoeken te erkennen. Er kan rekening worden gehouden met laattijdigheid van de melding bij het bepalen van een prijsvermindering of schadevergoeding, wanneer een vroegere mededeling de schade had kunnen voorkomen of beperken.

3. Na de reis: Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij in elk geval ten laatste één maand na het beëindigen van de reis, per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs, bij de reisorganisator een klacht indienen. Bij het indienen van een klacht dienen alle relevante bewijsstukken te worden voorgelegd. Enkel bewijskrachtig ingediende klachten kunnen in aanmerking worden genomen.

Reisverzekering

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

Toepasselijk recht

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

Aanwijzingen over gegevensbescherming

voor klanten van RSD Belgium SA

Deze privacyverklaring beschrijft hoe RSD Belgium SA [‘RSD’] omgaat met uw persoonsgegevens en hoe uw privacy gewaarborgd wordt. In de verklaring wordt ook uitgelegd welke gegevens we wanneer van u verwerken en waarom. Daarnaast informeren we u over uw rechten en geven we u andere wettelijk verplichte informatie.

Naast de hierna beschreven gegevensverwerkingsprocessen kunnen uw gegevens nog op andere manieren verwerkt worden, voor zover u hiervoor uw toestemming hebt gegeven. In voorkomend geval hangt het van de betreffende toestemming af hoeveel gegevens we verwerken.

I. Over de omvang van de gegevensverzameling, de toepassingen en het doorsturen naar derden

1. Uw reis

Als u via RSD Belgium SA een reis boekt, verzamelen en verwerken wij van u als reiziger of medereiziger, met inschakeling van de door ons ingeschakelde en gecontroleerde dienstverleners F&S Gesellschaft für Dialogmarketing mbH & Co. KG, Offenburg en FS Türk E-Ticaret Limited Sirketi, Antalya, de voor de uitvoering van de reis benodigde gegevens. Deze gegevens omvatten hoofdzakelijk uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres, de reisdata (dag van heen- en terugreis, luchthaven of busstation van vertrek) en uw boekingsgegevens (gekozen reis, evt. verlengingsweek). Indien van toepassing kunnen deze gegevens daarom ook in Turkije worden verwerkt. Ter waarborging van een passend niveau van gegevensbescherming hebben wij hiervoor de EU-standaardcontractbepalingen van de EU-Commissie met onze dienstverlener afgesloten. U bent verplicht om ons de voor de uitvoering van de overeenkomst vereiste gegevens ter beschikking te stellen. Als u dit niet doet, kunnen wij uw boeking niet uitvoeren.

Afhankelijk van de bestemming en de luchtvaartmaatschappij, gebruiken we het Amadeus-reserveringssysteem om de reis te boeken of geven we de gegevens die nodig zijn voor het boeken en uitgeven van het vliegticket door aan de betreffende luchtvaartmaatschappij, indien nodig met tussenkomst van een dienstverlener. Dit omvat ook de overdracht van de vereiste gegevens aan de desbetreffende luchtvaartmaatschappij. Afhankelijk van de bestemming kunnen in het kader van de uitvoering van het contract de vereiste gegevens worden doorgegeven aan onder andere de volgende luchtvaartmaatschappijen:

Aegean Airlines, ITA Airways, British Airways, Air China, Emirates, Freebirds, Gulf Air, KLM, Scandinavian Airlines, KM Malta Airlines, Lufthansa, Austrian Airlines, Qatar Airways, Royal Jordanian, Turkish Airlines, TAP Air Portugal, Air Europa en SunExpress.

Voor de uitvoering en afhandeling van de reis op de plaats van bestemming geven wij de benodigde gegevens door aan een agentschap, dat uw gegevens hiervoor zelfstandig verwerkt. Het agentschap voert de overdracht van gegevens uit, voor zover dat nodig is voor dit doel, aan de bedrijven die betrokken zijn bij de uitvoering van de reis, zoals de busmaatschappij voor lokaal vervoer (naar het hotel of de heen- en terugreis) of naar het hotel voor de komende overnachtingen. Het agentschap geeft ook een deelnemerslijst door aan de reisleader die voor u verantwoordelijk is. De hoofdzetel van zowel het agentschap als de andere dienstverleners is gevestigd buiten de Europese Unie/Europese Economische Ruimte, indien uw vakantiebesteding ook buiten de Europese Unie/Europese Economische Ruimte ligt. In dit geval worden uw gegevens verwerkt volgens de wetten van het betreffende land, waarin de hoofdzetel van dat bedrijf gevestigd is. U ontvangt van de andere betrokken dienstverleners afzonderlijke informatie over de omvang van de gegevensverwerking. Uw rechten als betrokkene tegenover het agentschap, zoals het recht op inzage, kunt u bij RSD uitoefenen, aangezien RSD is aangewezen als centraal aanspreekpunt voor verzoeken van betrokkenen. In dat geval sturen wij het verzoek dienovereenkomstig door en zorgen wij voor de beantwoording.

Indien u de mogelijkheid benut om ons een aanvraag per e-mail te sturen of indien u ons contactformulier gebruikt, dan verzamelen wij de ons op die manier verstrekte gegevens voor de verwerking van uw aanvraag. Als gevolg van de aanvraag die u ons stelt via deze weg, zullen we u contacteren indien u dat wenst of uw verzoek om informatie inwilligen. Uw aanvragen verwijderen wij uiterlijk na 3 jaar na afloop van het kalenderjaar.

Indien wij volgens intern gedefinieerde regels of processen tot de overtuiging komen dat er sprake is van schadelijk gedrag van een reiziger of dat op basis van andere indicatoren de zakelijke relatie niet voortgezet zou moeten worden, zullen wij de zakelijke relatie beëindigen en de klantgegevens intern blokkeren, zodat toekomstige reisboekingen uitgesloten zijn.

De gegevens uit de reisboeking worden bovendien gebruikt voor een eventuele vereiste afhandeling van garantiekwesties of andere klachten. Daarnaast kunnen deze gegevens ook doorgestuurd worden naar externe accountants en/of belastingconsulenten met het oog op advies of controle. De gegevens worden bewaard in overeenstemming met de wettelijk voorgeschreven bewaringstermijnen conform art. 6 van de wet van 17 juli 1975, art. 9 van het koninklijk besluit van 12 september 1983, resp. art. 315, par. 3 van het wetboek van de inkomstenbelastingen en worden na afloop van de wettelijke bewaringstermijnen gewist.

2. Voor het promotionele gebruik van gegevens uit een reisboeking

Zowel RSD als de namens ons werkende en door ons gecontroleerde dienstverleners (bijv. lettershops zoals Axel Bauer, Bühlertal; Direct Center Knoll GmbH, Rottenburg of b+g mailing, de GmbH, Hamburg) gebruiken de naam en het adres van de reizigers en medereizigers voor verdere acties voor klantenbinding en heractivering van de klant. Daaronder vallen het opsturen van extra informatie over interessante reisproducten en services per post, maar ook het opsturen van vouchers. Zo wil RSD haar klanten op de hoogte houden van andere interessante opties voor hun vakantie en klanten op lange termijn aan zich binden. Gegevens worden echter nooit voor reclamadoeleinden aan derden doorgegeven. Telefoonnummers en e-mailadressen worden gebruikt voor reclamadoeleinden mits afzonderlijke toestemming. Indien we uw uitdrukkelijke toestemming niet hebben, dan gebruiken we uw naam en adres niet langer voor reclamadoeleinden, voor zover u in de voorbije 7 jaar geen blijik gegeven hebt van interesse om nog langer klant te zijn van RSD. Hieronder verstaan we: Begin van de reis of datum van annulering van de reis.

Verder verwerkt RSD SA de boekingsgegevens om uw reisboeking te individualiseren, continu te verbeteren en u zo in de toekomst ook een op uw interesses afgestemd aanbod te kunnen bieden. Zo gebruiken we de gegevens voor de reisboeking om u optimaal te ondersteunen bij uw boeking en u te wijzen op interessante bestemmingen uit ons aanbod. Deze gegevens verwerken we binnen onze onderneming onder een pseudoniem, zodat de bescherming van uw persoonsgegevens

niet in het gedrang komt. Door deze gegevensverwerking kunnen we u via gepersonaliseerde aanbiedingen (e-mail of post) die producten voorstellen, waarvan we uitgaan dat u er interesse in zou kunnen hebben.

Reisboekingsgegevens worden niet langer gebruikt voor promotionele doeleinden, inclusief direct marketing gerelateerde profilering, tenzij u interesse hebt getoond in het voortzetten van uw klantrelatie met RSD voor een periode van maximaal 5 jaar. Hieronder verstaan we: Begin van de reis of datum van annulering van de reis. Na afloop van deze 5 jaar zullen we nog twee jaar lang uw naam, adres, geboortedatum, laatste reisboeking en bestemming gebruiken voor reclame per post. Indien u in die periode niet op onze reclame reageert, zullen we ook deze gegevens na afloop van deze twee jaar niet meer gebruiken.

3. Abonnement op een e-mailnieuwsbrief

Voor de aanmelding voor onze nieuwsbrief gebruiken wij de zogenaamde double-opt-in-procedure. Dat betekent dat wij u, nadat u uw e-mailadres hebt opgegeven, een bevestigingsmail sturen naar het opgegeven e-mailadres, waarin wij u vragen te bevestigen dat u de nieuwsbrief wenst te ontvangen. Indien u dit niet binnen 4 weken bevestigt, wordt uw aanmelding automatisch verwijderd. Indien u bevestigt dat u de nieuwsbrief wenst te ontvangen, bewaren wij uw e-mailadres zolang u zich niet afmeldt voor de nieuwsbrief. De opslag dient ertoe u de nieuwsbrief te kunnen toesturen. Daarnaast slaan wij bij iedere aanmelding de bandopname van uw toestemming en het tijdstip van uw aanmelding op, om misbruik van uw persoonlijke gegevens te voorkomen en het bewijs van correcte toezending te kunnen leveren.

U hebt het recht uw toestemming voor het ontvangen van de nieuwsbrief te allen tijde in te trekken. Door uw intrekking wordt de rechtmatigheid van de verwerking van uw persoonsgegevens tot het moment van intrekking niet aangetast. U kunt uw intrekking kenbaar maken door te klikken op de link die in elke nieuwsbrief-e-mail is opgenomen, per e-mail aan klantenservice@fl.rsd-belgium.be of door een bericht te sturen naar de in deze privacyverklaring vermelde contactgegevens.

4. Kredietkaartbetaling

Uw kredietkaartgegevens worden verzameld door First Cash Solution GmbH, Offenburg, Duitsland (FirstCash) en worden uitsluitend gebruikt om de afrekening van de bij ons geboekte reis af te handelen. FirstCash gebruikt uw gegevens voor geen enkel ander doel. RSD ontvangt uw kredietkaartgegevens niet als platte tekst, maar ontvangt van FirstCash als bewijs enkel een ID en uw kredietkaartnummer in een verkort, onleesbaar formaat (123456*****7890).

II. Uw rechten als betrokkene

Elke betrokkene heeft de volgende rechten:

- het recht op informatie (art. 15 AVG)
- het recht om onjuiste gegevens te corrigeren (art. 16 AVG)
- het recht om gegevens te wissen en het recht om ‘vergeten te worden’ (art. 17 AVG)
- het recht om de verwerking van persoonsgegevens te beperken (art. 18 AVG)
- het recht op gegevensoverdraagbaarheid (art. 20 AVG).

U kunt op elk moment bezwaar indienen tegen de verwerking van uw persoonsgegevens voor reclamadoeleinden – met inbegrip van met direct marketing gepaard gaande profilering – zonder hiervoor een reden te hoeven geven.

Daarenboven heeft de betrokkene ook een algemeen recht van bezwaar (cf. art. 21 § 1 AVG). In dit geval dient het bezwaar tegen de gegevensverwerking gemotiveerd te worden. Indien de gegevensverwerking gebaseerd is op een gegeven toestemming, dan kan deze toestemming op elk moment met onmiddellijke ingang herroepen worden.

Voor de uitoefening van uw rechten als betrokkene kunt u zich richten tot privacy@rsd-belgium.be. Daarnaast kunt u klachten over de door ons uitgevoerde gegevensverwerking ook bij de toezichthoudende autoriteit indienen.

III. Algemene informatie

Voor de toepassing van de AVG is RSD Belgium SA, Boulevard de France 9, 1420 Braine-l’Alleud, België, verantwoordelijk.

Als u vragen hebt over gegevensbescherming bij RSD, kunt u contact opnemen met onze functionaris voor gegevensbescherming, advocaat Dr. Stefan Drewes, op het volgende e-mailadres: dpo@rsd-belgium.be

De wettelijke basis voor de gegevensverwerking is als volgt:

- voor de uitvoering van een overeenkomst met inbegrip van afrekening, behandeling van klachten / naleving: Art. 6 [1]b AVG
- voor gegevensverwerking in het kader van de wachttijst: Art. 6 [1]b AVG
- voor het promotionele gebruik van gegevens van een boeking met inbegrip van daarmee gepaard gaande profilering: Art. 6 [1]f AVG
- Toezending van de catalogus: Art. 6 [1]a AVG
- Voor reclame via e-mail: Art. 6 [1]a AVG
- Voor reclame per telefoon: Art. 6 [1]a AVG

Deel B. – Standaardinformatieformulier voor pakketreisovereenkomsten in andere dan de in deel A bedoelde situaties

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302, omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten. Bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Onderneming RSD Belgium SA is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis. RSD Belgium SA beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer is inbegrepen in de pakketreis, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt.

Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302

- Voordat hij de pakketreisovereenkomst sluit, zal de reiziger alle essentiële informatie over de pakketreis ontvangen.
- De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één professioneel.
- De reiziger krijgt een noodtelefoonnummer of gegevens inzake een contactpunt via welk hij contact kan opnemen met de organisator of de reisagent.
- De reiziger kan de pakketreis, met inachtneming van een redelijke termijn en eventueel tegen de betaling van extra kosten, aan een andere persoon overdragen.
- De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen), indien zulks uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en in elk geval niet later dan twintig dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8% van de prijs van de pakketreis kan de reiziger de overeenkomst opzeggen. Indien de organisator zich het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering wanneer de relevante kosten zouden afnemen.
- Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd, kan de reiziger de overeenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en krijgt hij een volledige terugbetaling. Indien de professioneel die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.
- De reiziger kan de overeenkomst in uitzonderlijke omstandigheden zonder betaling van een opzegvergoeding vóór het begin van de pakketreis opzeggen, bijvoorbeeld wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die waarschijnlijk gevolgen zullen hebben voor zijn pakketreis.
- Daarnaast kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis opzeggen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde opzegvergoeding.
- Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet een geschikt alternatief arrangement aan de reiziger worden aangeboden, zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen.
- In geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn heeft de reiziger ook recht op een prijsvermindering en/of schadevergoeding.
- De organisator is verplicht reizigers die in moeilijkheden verkeren, bijstand te verlenen.
- Indien de organisator of de doorverkoper insolvent wordt, zullen de betaalde bedragen worden teruggestort. Indien de insolventie van de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en het vervoer in de reis of de vakantie inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. RSD Belgium SA heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij MSIG Europe. Wanneer diensten door de insolventie van RSD Belgium SA niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen MSIG Europe, Koning Albert II laan 37, 1030 Brussels, Tel. +32 (0)2 894 70 00. <https://msig-europe.com/>