



# DE ALGEMENE REISVOORWAARDEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIEREIZEN VOOR PAKKETREISVEREENKOMSTEN

## Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten die vanaf 1 juli 2018 worden geboekt en worden geregeld voor de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017.

## Artikel 2: Informatie van Ramoudt Tours voor de sluiting van de pakketreisovereenkomst

Voor het sluiten van de pakketreisovereenkomst, ontvangt de reiziger:

- §1. Alle essentiële informatie over de pakketreis.
- §2. De totaalprijs van de pakketreis, en voor zover toepasselijk, opgave van de soort bijkomende kosten die voor de rekening van de reiziger kunnen zijn.
- §3. De betalingsmodaliteiten
- §4. Het minimum aantal personen dat nodig is voor de uitvoering van de pakketreis en de uiterste datum voor de eventuele opzegging wanneer dit aantal niet wordt behaald.
- §5. Algemene informatie over de vereisten in het land van bestemming inzake paspoort en visumverplichtingen, met inbegrip van de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum en informatie over formaliteiten op gezondheidsgebied.
- §6. Informatie over het aangaan en de inhoud van een annulatie en/of bijstandsverzekering

## Artikel 3: Informatie vanwege de reiziger

§1. De reiziger moet aan Ramoudt Tours alle nuttige inlichtingen verstrekken omtrent hemzelf en zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst.  
 §2. Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor Ramoudt Tours, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

## Artikel 4: De pakketreisovereenkomst

§1. Bij het sluiten van de pakketreisovereenkomst of binnen redelijke termijn bezorgt Ramoudt Tours de reiziger een schriftelijke bevestiging van de overeenkomst, met inbegrip van alle informatie zoals vermeld in artikel 2.

§2. De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, berust altijd bij Ramoudt Tours.

§3. De reiziger krijgt een noodtelefonnummer of gegevens inzake een contactpunt via welk hij contact kan opnemen met Ramoudt Tours.

§4. De reiziger kan de pakketreis, met inachtneming van een redelijke termijn en eventueel tegen de betaling van extra kosten, aan een andere persoon overdragen.

§5. Tijdstip voor het begin van de pakketreis verstrekt Ramoudt Tours aan de reiziger:

- a. De nodige ontvangstbewijzen
- b. De vouchers en vervoersbewijzen
- c. Informatie over de geplande vertrektijden en, indien van toepassing, over de uiterste tijd om in te checken, de geplande tijden van tussenstops, aansluitingen en aankomst.

§6. 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.

## Artikel 5: De Prijs

§1. De in het contract overeengekomen prijs is vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen.

§2. De in het contract overeengekomen prijs kan tot uiterlijk 20 kalenderdagen, die aan de datum van het vertrek voorafgaan, naar boven of naar onder worden herzien, voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in:

- a. De op de reis toegepaste wisselkoersen en/of
- b. De vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkost en/of
- c. De voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen.

Zo de verhoging 8% van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger het contract zonder vergoeding verbreken. In dit geval heeft de reiziger recht op onmiddellijke terugbetaling van al de bedragen die hij aan RAMOUDT TOURS heeft betaald. De prijsherziening wordt evenredig toegepast op het onderdeel van de reis, dat aan herziening onderhevig is.

## Artikel 6: Betaling van de reissom

§1. Behalve anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij het afsluiten van de pakketreisovereenkomst 25% van de totale reissom als voorschot, met een minimum van € 75. Behalve indien op de bestelbon anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo uiterlijk één maand voor de vertrekdatum, en op voorwaarde dat hem vooraf of tegelferditj de schriftelijke reisbevestiging en/of reisdocumenten bezorgd worden.

§2. Boekt de reiziger minder dan één maand voor vertrekdatum, dan moet hij de totale reissom onmiddellijk betalen.

## Artikel 7: Overdraagbaarheid van de boeking

§1. De reiziger kan de pakketreisovereenkomst overdragen aan een persoon die voldoet aan alle voorwaarden die voor de overeenkomst gelden op voorwaarde dat hij:

- a. Ramoudt Tours zo snel mogelijk en uiterlijk 7 dagen voor het begin van de pakketreis schriftelijk op de hoogte stelt en
- b. de eventuele bijkomende kosten draagt, die voortvloeien uit de overdracht.

§2. Degene die de pakketreis overdraagt en degene die de overeenkomst overneemt zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen die voortvloeien uit de overdracht. Ramoudt Tours stelt degene die de overeenkomst overdraagt in kennis van de kosten van de overdracht.

## Artikel 8: Andere wijzigingen door de reiziger

Vraagt de reiziger om een andere wijziging, dan mag Ramoudt Tours alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

## Artikel 9: Wijziging door RAMOUDT TOURS voor de afreis

- §1. Indien, voor de aanvang van de reis, één van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd of indien de prijs van de pakketreis met meer dan 8% zou verhogen, dient RAMOUDT TOURS de reiziger zo spoedig mogelijk, en in elk geval voor de afreis, daarvan op de hoogte te brengen en hem in te lichten over de mogelijkheid het contract te verbreken zonder kosten, tenzij hij de door RAMOUDT TOURS voorgestelde wijziging aanvaardt.
- §2. De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval voor de afreis, RAMOUDT TOURS van zijn beslissing in kennis te stellen.
- §3. Zo de reiziger de wijziging aanvaardt, dient er een nieuw contract of een bijvoegsel bij het contract te worden opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden meegedeeld.

§4. Indien de reiziger de wijziging niet aanvaardt, betaalt Ramoudt Tours alle betaalde bedragen uiterlijk veertien dagen nadat de overeenkomst is opgezegd, aan de reiziger terug.

## Artikel 10: Verbreking door RAMOUDT TOURS voor de afreis

§1. De organisator kan de pakketreisovereenkomst opzeggen:

1<sup>o</sup> indien het aantal personen dat zich voor de pakketreis heeft ingeschreven, kleiner is dan het in de overeenkomst vermelde minimumaantal en de reiziger door de organisator van de opzegging van de overeenkomst in kennis wordt gesteld binnen de in de overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk:

- a) twintig dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen;
- b) zeven dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van twee à zes dagen;
- c) 48 uur voor het begin van de pakketreis bij reizen die minder dan twee dagen duren, of

2<sup>o</sup> indien hij de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en hij de reiziger er vóór het begin van de pakketreis van in kennis stelt dat de overeenkomst wordt opgezegd.

§2. In deze gevallen betaalt de organisator aan de reiziger alle bedragen die hij voor de pakketreis heeft ontvangen, terug zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn.

## Artikel 11: Verbreking door de reiziger

§1. De reiziger kan ten allen tijde het contract geheel of gedeeltelijk verbreken. Indien de reiziger het contract verbreekt wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, vergoedt hij de schade die RAMOUDT TOURS lijdt ten gevolge van de verbreking; De schadevergoeding kan forfaitair bepaald worden en ten hoogste eenmaal de prijs van de reis bedragen.

§2. De reiziger heeft echter, indien zich op de plaats van bestemming onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of die aanzienlijke gevolgen hebben voor het passagiersvervoer van de reizigers naar de plaats van bestemming, het recht de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding op te zeggen. In geval van opzegging van de pakketreisovereenkomst op grond van dit artikel heeft de reiziger recht op een volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen, maar kan hij geen aanspraak maken op een bijkomende schadevergoeding.

§3. De organisator betaalt uiterlijk binnen veertien dagen alle bedragen terug die door of namens de reiziger zijn betaald, verminderd met de opzegvergoeding.

## Artikel 12: Non-conformiteit tijdens de reis

§1. Indien tijdens de reis blijkt dat een belangrijk deel van de diensten waarop het contract betrekking heeft, niet zal kunnen worden uitgevoerd, neemt RAMOUDT TOURS alle nodige maatregelen om de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis, tenzij dat onmogelijk is of onevenredig hoge kosten met zich meebrengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de desbetreffende reisdiensten.

§2. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en Ramoudt Tours dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen. In geval van reisdiensten die niet (goed) uitgevoerd zijn heeft de reiziger ook recht op een prijsvermindering en/of schadevergoeding.

## Artikel 13: Aansprakelijkheid van de reiziger

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die RAMOUDT TOURS, hun personeel of hun vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, alsook wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen.

## Artikel 14: Aansprakelijkheid van Ramoudt Tours

Ramoudt Tours is aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door Ramoudt Tours of door andere reisdienstverleners worden verricht.

## Artikel 15: Verplichting tot bijstand

§1. De organisator biedt zonder vertraging passende bijstand aan de reiziger die in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door:

- a. nuttige informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;
- b. de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van andere reisarrangementen.

§2. Indien de moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de reiziger, kan de organisator voor deze bijstand een vergoeding vragen. Die vergoeding bedraagt in geen geval meer dan de werkelijke kosten gedragen door de organisator.

## Artikel 16: Klachtenregeling

§1. Voor de afreis: klachten voor het reiscontract wordt uitgevoerd, moet de reiziger zo snel mogelijk per aantekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij RAMOUDT TOURS.

§2. Tijdens de reis: klachten tijdens de uitvoering van het contract moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier melden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet hij zich – in deze volgorde – wenden tot een vertegenwoordiger van RAMOUDT TOURS of rechtstreeks tot RAMOUDT TOURS.

§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 uiterlijk één maand na het einde van de reisovereenkomst bij RAMOUDT TOURS per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen.

## Artikel 17: Geschillencommissie Reizen

§1. Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven. Mislukt deze poging, dan kan elk van de betrokken partijen aan de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen hiermee in te stemmen. Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.  
 §2. Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende partij desgewenst een arbitrageprocedure instellen voor de Geschillencommissie

Reizen of een procedure aanhangig maken voor de rechtbank. Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reiseschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk. Het adres van de Geschillencommissie Reizen is City Atrium, Vooruitgangstraat 50,1210 Brussel.

## BIJZONDERE VOORWAARDEN RAMOUDT TOURS

### Artikel 1: Prijzen

§1. De prijs is aangeduid per persoon

§2. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor kosten voortvloeiend uit vertragingen in het transport ten gevolge van weersomstandigheden, defecten, stakingen, oorlog, wijzigingen van dienstregeling, of transportmiddel.

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

§4. De grootte van de groep is bepalend voor de prijs van de reis. Deze grootte is gelijk aan het aantal deelnemers dat vermeld staat op de bestelbon. Wijzigingen in het aantal deelnemers kunnen aanleiding geven tot prijsherzieningen.

§5. De dossiers kunnen onderworpen worden aan dossierkosten die worden aanbevolen door de beroepsverenigingen waarvan RAMOUDT TOURS lid is.

### Artikel 2: Formaliteiten

§1. De reiziger dient persoonlijk bij de bevoegde instanties de nodige inlichtingen te winnen omtrent de documenten: identiteitskaart, geldige internationale reispas, visum, inentingsattest die hij voor zijn reis nodig heeft. Dit geldt ook voor de douaneformaliteiten.

§2. Kinderen dienen over een identiteitskaart met foto te beschikken. Kinderen die niet door hun ouders verzorgd worden, dienen een door de gemeente gelegaliseerd attest voor te leggen, waarop de ouders hun toestemming verlenen om alleen te reizen en waarbij de datum van aankomst en van vertrek uit het betrokken land vermeld is, evenals het adres waar ze hun vakantie doorbrengen en hun adres in België.

### Artikel 3: Betalingen

§1. Voorschotten en facturen zijn betaalbaar op de zetel van RAMOUDT TOURS, netto en zonder korting.

§2. Voorschotten en facturen die niet op hun vervaldag betaald zijn, zullen van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd worden met een intrest van 12% en een forfaitaire schadevergoeding met een minimum van €25.

### Artikel 4: Bagage

Per persoon is een reiskoffer toegelaten met een maximum gewicht van 20kg per persoon. Onder geen enkele voorwaarde of voorwendsel kan Ramoudt Tours verantwoordelijk worden gesteld bij beschadiging aan of verlies of diefstal van persoonlijke bezittingen en de bagage van de reiziger.

### Artikel 5: Dienstregeling

De vermelde dienstregelingen zijn indicatief. De reiziger dient in alle omstandigheden er rekening mee te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis gewijzigd kunnen worden.

### Artikel 6: Aansprakelijkheid

De reisorganisator is niet aansprakelijk voor onvoorziene gebeurtenissen, zoals nieuwe reglementeringen of verordeningen, ongevallen, epidemieën, oorlog, enz..., voorbeelden waarvan de opsomming niet beperkend is, zodat ook extra vervoers- of verblijfskosten hiervan het gevolg voor rekening van de reiziger zijn.

### Artikel 7: Klachtenregeling

Onverminderd de bevoegdheden van de Geschillencommissie Reizen vzw is, in geval van betwisting, uitsluitend de rechtbank van Brugge bevoegd.

### Artikel 8: Annulering en wijziging door de reiziger

§1. Bij reizen waarvoor RAMOUDT TOURS optreedt als doorverkoper gelden de wijzigings- en annulatiekosten zoals vermeld in de publicaties van de betrokken reisorganisator(en).

§2. Behoudens de door Ramoudt Tours bepaalde annulatiekosten heeft de doorverkoper het recht zijn kosten aan te rekenen tot een maximum van 15% van de reissom.

§3. Bij annulering dienen de hierna vermelde vergoedingen in ieder geval betaald te worden door de reiziger, zelfs indien de annulering te wijten is aan toeval of overmacht.

§4. Bij reizen waarvan RAMOUDT TOURS zowel doorverkoper als reisorganisator is, gelden – indien de reis uit een RAMOUDT TOURS publicatie wordt gereserveerd – uiteraard de voorwaarden uit deze publicatie.

§5. De annuleringskosten zijn variabel volgens het tijdstip van annulering. Annuleren kan alleen op werkdagen tijdens de kantooruren. Een annulering buiten deze tijdsperiode wordt pas behandeld op de eerstvolgende werkdag. Alle bedragen zijn aangeduid per persoon.

- Tot 42 dagen voor de afreis: € 75 dossierkosten
- Van 41 tot 31 dagen voor afreis: 25% van de reissom met een minimum van € 13 per persoon
- Van 30 tot 15 dagen voor de afreis: 75% van de reissom
- Van 14 dagen tot datum van afreis: 100% van de reissom

NOTA:

\* in elk geval en ongezien van het tijdstip van annulering worden alle aan derden verschuldigde sommen bij de hiervoor genoemde bedragen gevoegd. De bedragen betaald voor toegangsgelden van shows, musicals, theaters e.d. blijven aldus integraal verschuldigd.

\* indien een reis- en annuleringsverzekering wordt afgesloten (niet inbegrepen!) dekt deze geheel of gedeeltelijk de annuleringskosten voor zover aan de polisvoorwaarden is voldaan. De tussenkomst van de verzekeringsmaatschappij in deze kosten wordt integraal aan de verzekerde terugbetaald.

### Artikel 9: Privacybepalingen

Wij voldoen aan de verplichtingen inzake GDPR. Wij zijn als organisator verplicht om PNR gegevens over te maken aan de PIE. RAMOUDT TOURS is verzekerd tegen het financieel onvermogen via de Vlaamse Solidariteit Reisgeldlen.

De verbintenissen van RAMOUDT TOURS N.V. zijn gedekt door een wettelijke borgtocht conform de gecoördineerde Koninklijke Besluiten van 30/06/1966, 01/02/1975, 22/10/1987 en 22/09/1988 en de Richtlijn (EU) 2015/2303; omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten. RAMOUDT TOURS N.V. is door Amlin Insurance SE – Koning Albert II-laan 37 – 1030 Brussel verzekerd om in geval van financieel onvermogen zijn verplichtingen jegens de reiziger verder na te komen. Deze garantiestelling wordt begeleid door Vlaamse Solidariteit Reisgeldlen, een afdeling van de Vereniging van Vlaamse Reisbureaus vzw.