

Uw Tenerife Specialist is een onderdeel van bvba UniTrips. Alle hieronder beschreven verklaringen waarvoor merknaam Uw Tenerife Specialist gebruikt wordt, vallen onder het beleid van bvba UniTrips.

Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreis-overeenkomsten.

Artikel 1: Toepassingsgebied

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

Artikel 2: Informatie van de organisator en doorverkoper voor de sluiting van de pakketreisovereenkomst

2.1

De organisator en ook de doorverkoper verstrekken aan de reiziger, voordat deze is gebonden door een pakketreisovereenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsook, voor zover deze van toepassing is op de pakketreis:

- 1° de voornaamste kenmerken van de reisdiensten:
 - a) de reisbestemming(en), de route en de verblijfsperiodes, met de data en het aantal nachten;
 - b) de vervoermiddelen, hun kenmerken en categorieën, de plaatsen en data en tijdstippen van aansluitingen; indien het exacte tijdstip nog niet vaststaat, wordt dit bij benadering meegedeeld;
 - c) de ligging, de voornaamste kenmerken en de categorie van de accommodatie volgens de regels van het land bestemming;
 - d) de verstrekte maaltijden;
 - e) de bezoeken, de excursies of de andere diensten die zijn begrepen in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs;
 - f) ingeval het niet duidelijk is, uitsluitel of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep;
 - g) de taal waarin andere toeristische diensten desgevallend worden verricht;
 - h) of de reis in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit;
- 2° de totaalprijs van de pakketreis, en voor zover toepasselijk, opgave van de soort bijkomende kosten die worden geheven door de reiziger kunnen zijn;
- 3° de betalingsmodaliteiten;
- 4° het minimumaantal personen dat nodig is voor de uitvoering van de pakketreis en de vervoerskosten voor de eventuele opzegging van de overeenkomst 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° de vermelding dat de reiziger de overeenkomst kan opzeggen tegen betaling van een opzeggingsvergoeding;
- 7° inlichtingen over de annulerings- en/of bijstandsverzekeringen.

2.2

De professioneel draagt er zorg voor dat het juiste standaardinformatieformulier wordt verstrekt aan de reiziger.

2.3

De precontractuele informatie die aan de reiziger wordt verstrekt, vormt een integraal onderdeel van de pakketreisovereenkomst. Zij kan niet worden gewijzigd, tenzij wederzijds akkoord van de partijen.

Artikel 3: informatie door de reiziger

3.1

De persoon die de pakketreisovereenkomst afsluit, moet aan de organisator en de doorverkoper alle nuttige inlichtingen verstrekken omtrent hemzelf en zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst.

3.2

Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de organisator en/of doorverkoper, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 4: de pakketreisovereenkomst

4.1

Bij het sluiten van de pakketreisovereenkomst of binnen redelijke termijn verstrekt de organisator of indien er een doorverkoper bij betrokken is deze laatste de reiziger een bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf.

Ingeval de pakketreisovereenkomst in de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de partijen wordt gesloten, heeft de reiziger het recht een papieren kopie te vragen.

4.2

De pakketreisovereenkomst of bevestiging ervan bevat de volledige inhoud van de overeenkomst, met inbegrip van alle informatie zoals vermeld in artikel 2 en de volgende informatie:

- 1° de bijzondere wensen van de reiziger waarop de organisator is ingegaan;

- 2° dat de organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de pakketreis, en een bijstandsverplichting heeft;
- 3° de naam en de contactgegevens van de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie;
- 4° de naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres van de lokale vertegenwoordiger van de organisator of van een andere dienst voor het geval de reiziger in moeilijkheden verkeert of zijn beklag wenst te doen over de mogelijke non-conformiteit;
- 5° de verplichting van de reiziger om de non-conformiteit tijdens de reis te melden;
- 6° informatie op basis waarvan rechtstreeks contact kan worden opgenomen met een niet vergezeld minderjarige of met de persoon die op zijn verblijfplaats voor hem verantwoordelijk is;
- 7° informatie over de interne klachtenbehandeling;
- 8° informatie over de Geschillencommissie Reizen en het platform van de E.U. voor online geschillenbeslechting;
- 9° informatie over het recht van de reiziger om zijn overeenkomst over te dragen.

4.3

Tijdig voor het begin van de pakketreis verstrekt de organisator de reiziger:

- 1° de nodige ontvangstbewijzen
- 2° de vouchers en vervoerbewijzen
- 3° informatie over de geplande vertrek- en aankomsttijden van de reis, over de duur van de reis, de geplande tijden van tussenstops, aansluitingen en aankomst.

Artikel 5: De prijs

5.1

Na het sluiten van de pakketreisovereenkomst kunnen de prijzen alleen worden verhoogd indien de overeenkomst daar uitdrukkelijk in voorziet. In dat geval wordt in de pakketreisovereenkomst aangegeven hoe de prijsverhoging wordt berekend.

Prijsverhogingen zijn alleen toegestaan als rechtstreeks gevolg van veranderingen in:

- 1° de prijs van passagiersvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen, of
- 2° de hoogte van belastingen of vergoedingen over de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, die worden geheven door de reiziger bij de uitvoering van de pakketreis betrokken derden, met inbegrip van toeristenbelastingen en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vluchterrein voor de eventuele opzegging van de overeenkomst
- 3° de wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn.

Indien een prijsverhoging wordt voorzien heeft de reiziger recht op een prijsvermindering bij een daling van de hierboven opgesomde kosten.

5.2

Indien de verhoging 8% van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger de overeenkomst opzeggen zonder opzeggingsvergoeding.

5.3

Een prijsverhoging is alleen mogelijk indien de organisator de reiziger uiterlijk twintig dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf, hiervan in kennis stelt, met opgave van een motivering voor die prijsverhoging en een berekening.

5.4

In geval van een prijsvermindering heeft de organisator het recht de administratieve kosten af te trekken van de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling. Indien de reiziger hierom verzoekt staft de organisator die kosten.

Artikel 6: Betaling van de reissom

6.1

Behalve anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij het afsluiten van de pakketreisovereenkomst als voorschot een gedeelte van de totale reissom zoals in de bijzondere voorwaarden bepaald.

6.2

Behalve indien in de pakketreisovereenkomst anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk 1 maand voor de vertrekdatum.

6.3

Indien de reiziger, nadat hij vooraf in gebreke werd gesteld, nalaat het voorschot of de reissom te betalen die van hem wordt geëist, zal de organisator en/of doorverkoper het recht hebben de overeenkomst met de reiziger van rechtswege te beëindigen, met de kosten ten laste van de reiziger.

Artikel 7: Overdraagbaarheid van de pakketreisovereenkomst

7.1

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

- 1° de organisator en eventueel de doorverkoper zo snel mogelijk en uiterlijk 7 dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf, op de hoogte stelt, en

2° de eventuele bijkomende kosten draagt die voortvloeien uit de overdracht.

7.2

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. De organisator 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 de organisator en/of de doorverkoper die daarop kan ingaan alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

Artikel 9: Wijziging door de organisator voor de afreis

9.1

De organisator kan de bepalingen van de pakketreisovereenkomst, met uitzondering van prijswijzigingen vóór het begin van de pakketreis niet eenzijdig veranderen, tenzij:

- 1° de organisator zich dit recht in de overeenkomst heeft voorbehouden, en
- 2° het om een onbeduidende verandering gaat, en
- 3° de organisator de reiziger daarvan via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf in kennis stelt.

9.2

1. Indien, vóór het begin van de reis, de organisator zich genooddakt ziet een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten ingrijpend te wijzigen of niet aan de bevestigde bijzondere wensen van de reiziger tegemoet kan komen, of voorstelt de prijs van de pakketreis met meer dan 8 % te verhogen, dient de organisator de reiziger hiervan in te lichten en hem op de hoogte te brengen:
 - 1° van de voorgestelde wijzigingen en het effect ervan op de prijs van de pakketreis;
 - 2° van de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen zonder kosten, tenzij hij de voorgestelde wijzigingen aanvaardt;
 - 3° van de termijn waarbinnen hij de organisator in kennis moet stellen van zijn besluit;
 - 4° van het feit dat indien hij de voorgestelde wijziging binnen de opgegeven termijn niet uitdrukkelijk aanvaardt, de overeenkomst automatisch beëindigd wordt, en
 - 5° in voorkomend geval, van de voorgestelde vervangende pakketreis en de prijs ervan.

9.3

Wanneer de wijzigingen van de pakketreisovereenkomst of de vervangende pakketreis tot gevolg hebben dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis verminderen, heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering.

9.4

Indien de pakketreisovereenkomst op grond van artikel 9.2 wordt opgezegd en de reiziger geen vervangende pakketreis aanvaardt, betaalt de organisator alle betaalde bedragen uiterlijk veertien dagen nadat de overeenkomst is opgezegd, aan de reiziger terug.

Artikel 10: Opzegging door de organisator voor afreis

10.1

De organisator kan de pakketreisovereenkomst opzeggen:
1° 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° 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.

10.2

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: Opzegging door de reiziger

11.1

De reiziger kan te allen tijde de pakketreisovereenkomst opzeggen vóór het begin van de pakketreis. Bij opzegging kan de reiziger worden verplicht tot betaling van een opzegvergoeding aan de organisator.
In de pakketreisovereenkomst kunnen gestandaardiseerde opzegvergoedingen worden bepaald op basis van het tijdstip van de opzegging vóór het begin van de pakketreis en de verwachte kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.
Indien er geen gestandaardiseerde opzegvergoedingen zijn vastgesteld, stemt het bedrag van de opzegvergoeding overeen met de prijs van de pakketreis verminderd met de kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.

11.2

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.

11.3

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

12.1

De reiziger stelt de organisator zonder vertraging in kennis van een eventuele non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft vastgesteld.

12.2

Indien een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd, verhelpt de organisator aan die non-conformiteit, tenzij dat:

- 1° onmogelijk is, of
 - 2° onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de desbetreffende reisdiensten.
- Indien de organisator de non-conformiteit niet verhelpt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering of een schadevergoeding overeenkomstig artikel 15.

12.3

Indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, heeft de reiziger de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Het is niet nodig dat de reiziger een termijn bepaalt indien de organisator weigert de non-conformiteit te verhelpen, of indien een onmiddellijke oplossing is vereist.

12.4

Indien een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet kan worden verricht, biedt de organisator, zonder bijkomende kosten voor de reiziger, andere arrangementen aan van, indien mogelijk, gelijkwaardige of hogere kwaliteit.

Indien de andere voorgestelde arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit, kent de organisator aan de reiziger een passende prijsvermindering toe.
De reiziger kan de andere voorgestelde arrangementen slechts afwijzen indien zij niet vergelijkbaar zijn met hetgeen in de pakketreisovereenkomst is afgesproken, of indien de toegekende prijsvermindering ontoereikend is.

12.5

Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator deze niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en, in voorkomend geval, om een prijsvermindering en/of een schadevergoeding verzoeken. Indien de pakketreis passagiersvervoer omvat voorziet de organisator ook in repatriëring van de reiziger.

Indien er geen andere arrangementen kunnen worden voorgesteld of de reiziger de andere voorgestelde arrangementen verwerpt, heeft de reiziger, in voorkomend geval, ook zonder opzegging van de pakketreisovereenkomst, recht op prijsvermindering en/ of schadevergoeding.

12.6

Indien er, als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, niet kan worden gezorgd voor de terugkeer van de reiziger zoals afgesproken in de pakketreisovereenkomst, draagt de organisator de kosten van de nodige accommodatie, voor ten hoogste drie overnachtingen per reiziger.

12.7

De beperking van de kosten zoals bedoeld in 12.6 is niet van toepassing op personen met beperkte mobiliteit, op personen die hen begeleiden, op zwangere vrouwen, op alleenreizende minderjarigen en op personen die specifieke medische bijstand behoeven, mits de organisator ten minste 48 uur voor het begin van de pakketreis in kennis is gesteld van hun bijzondere behoeften.

12.8

De organisator mag zich niet beroepen op onvermijdbare en buitengewone omstandigheden om aansprakelijkheid te beperken indien de betrokken vervoerder zich daarop krachtens het toepasselijke recht van de Unie niet kan beroepen.

12.9

De reiziger kan berichten, verzoeken of klachten in verband met de uitvoering van de pakketreis rechtstreeks richten tot de doorverkoper bij wie hij de pakketreis heeft gekocht. De doorverkoper geeft deze berichten, verzoeken of klachten zonder vertraging aan de organisator door.

Artikel 13: Aansprakelijkheid van de reiziger

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de organisator en of doorverkoper, hun aangestelden en/of vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, of wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen.

Artikel 14: Aansprakelijkheid van de organisator en de professioneel

14.1

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

14.2

Ingeval de organisator buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd gelden voor de doorverkoper die in een lidstaat is gevestigd de verplichtingen voor organisatoren, tenzij de doorverkoper bewijst dat de organisator aan de door de wet van 21 november 2017 voorgeschreven voorwaarden voldoet.

Artikel 15: Prijsvermindering en schadevergoeding

15.1

De reiziger heeft recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is.

15.2

De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder vertraging uitbetaald.

15.3

De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding, indien de organisator aantoonbaar dat de non-conformiteit te wijten is aan:

1° de reiziger;

2° een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen, of

3° onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

Artikel 16: Verplichting tot bijstand

16.1

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

1° nuttige informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;

2° de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van andere reisarrangementen.

16.2

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 17: Klachtenregeling

17.1

Indien de reiziger een klacht heeft vóór de afreis moet hij deze zo snel mogelijk op een bewijskrachtige manier melden bij de organisator of de doorverkoper.

17.2

Klachten tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden aan de organisator of doorverkoper, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.

17.3

Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij na het einde van de reisovereenkomst zonder vertraging bij de organisator of de doorverkoper een klacht indienen op een bewijskrachtige manier.

Artikel 18: Verzoeningsprocedure

18.1

Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.

18.2

Mislukt deze poging tot minnelijke regeling, dan kan elk van de betrokken partijen aan de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen.

18.3

Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen.

18.4

Overeenkomstig de in het reglement beschreven procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.

18.5

Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

Artikel 19: Arbitrage of rechtbank

19.1

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.

19.2

De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden, noch als eisende noch als verwerende partij.

19.3

De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 1.250 euro bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of e-mail met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1.251 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen

19.4

Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil). Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

19.5

Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reischgeschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk.

Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen:

telefoon: 02 277 62 15 of 02 277 61 80 (9u tot 12 u) ; fax: 02 277 91 00

City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel

e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be

1/2/2018

Bijzondere Voorwaarden van de organisator

In aanvulling op de algemene reisvoorwaarden van de geschillencommissie reizen vzw worden hierbij bijzondere reisvoorwaarden die eigen zijn aan de reisorganisator toegevoegd. Beiden maken bijgevolg de op uw contract toepasselijke contractvoorwaarden uit. Deze kunnen echter nooit tegenstrijdig zijn aan de Algemene Voorwaarden en ook niet aan de wet. De bijzondere reisvoorwaarden zijn opgenomen in deze tekst. Deze Bijzondere Voorwaarden zijn van toepassing op de diensten die BVBA UniTrips, met maatschappelijke zetel te 2260 WESTERLO, Brukelen 16 met KBO nr. 0634.633.584 aanbiedt aan haar klanten.

Deze bijzondere voorwaarden zijn van toepassing op de bedrijfsvoering van Uw Tenerife Specialist. Behoudens uitdrukkelijk en schriftelijk bezwaar, erkent iedere klant expliciet kennis te hebben genomen van deze voorwaarden en er zich aan te houden. Bijzondere voorwaarden uitgaande van de klanten van Uw Tenerife Specialist zijn haar geenszins tegenstelbaar en houden geenszins enige afwijzing in van onderstaande voorwaarden, behoudens afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst getekend door beide partijen.

Artikel 1: Reservatie

Bij elke reservatie uit het aanbod van Uw Tenerife Specialist wordt er een bestelbon opgemaakt die door de reiziger dient te worden ondertekend. Na elke reservatie dient tevens een voorschot van 30% van de reissom te worden betaald en dit binnen de 14 dagen na boeking. Na ontvangst van het voorschot wordt de reservatie als definitief aanzien. Indien deze termijn niet gerespecteerd wordt heeft de reisorganisator het recht de reis te annuleren, zonder dat de klant hiervoor aanspraak kan maken op welke vergoeding dan ook. De reisorganisator van zijn kant kan wel eventueel reeds gemaakte kosten in rekening brengen. Uiterlijk één maand voor afreis en na ontvangst van het saldfactuur, betaalt de reiziger het saldo.

Door ondertekening van de bestelbon verklaart de reiziger kennis te hebben genomen van de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen VZW, alsmede van de Bijzondere Voorwaarden eigen aan de reisorganisator, alsmede de Privacy Policy, en deze te aanvaarden.

Artikel 2: Rappelkost

Voor betalingen die 21 dagen na vervaldatum van factuur nog steeds niet voldaan zijn, zal een rappelkost van 10% op het totaalbedrag berekend worden, met een minimumbedrag van € 50,-. Ook een interest van 10% zal in dat geval worden toegevoegd aan het totaalbedrag. Beide bedragen zijn dan verschuldigd zonder voorafgaande ingebrekestelling.

Artikel 3: Prijzen

1. De overeengekomen prijs in de pakketreisovereenkomst is - behoudens kennelijke materiële vergissing - vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, behalve deze die, ingevolge lokale reglementeringen, enkel ter plaatse door de reiziger in contanten kunnen betaald worden.

2. De prijs is aangeduid per persoon en als totaal voor het hele reisgezelschap.

3. De prijzen bevatten alle diensten die beschreven staan in de prijsofferte die per presentatie of per mail wordt voorgesteld.

4. Niet-inbegrepen zijn kosten die niet uitdrukkelijk als inbegrepen aangeduid staan en vermeld staan als exclusief in de prijsofferte die per presentatie of per mail wordt voorgesteld.

5. Prijzen die mondeling of telefonisch door onze reserveringsdienst worden gegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.

6. Aan dossiers op aanvraag zijn altijd € 30,- dossierkosten verbonden.

7. De prijzen zijn berekend op basis van:

a) wisselkoersen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland die op datum van de tekoopaanbieding bekend waren. De wijziging van de wisselkoersen zal worden doorgevoerd, indien de koers van de dollar wijzigt ten overstaan van de euro.

b) taksen en heffingen, met inbegrip van de luchthaventaksen, in vergelijking met de toestand op datum van de te koop aanbieding.

c) de vervoerprijs met inbegrip van de energieprijzen die een element uitmaken van deze vervoerprijs op basis van de datum van de tekoopaanbieding.

8. Indien het kamertype dat aangeboden is, op datum van bevestiging niet meer beschikbaar, dan behoudt de organisator zich het recht het supplement voor het alternatieve kamertype door te rekenen of een alternatief hotel voor te stellen, in samenspraak met de klant.

9. Fouten kunnen voorkomen, ook in onze prijsberekeningen. Wij behouden ons het recht voor deze fouten te corrigeren. Visumkosten zijn nooit in de prijs inbegrepen, kosten voor toelatingsbrieven kunnen wel inbegrepen worden.

Artikel 4: Formaliteiten

1. De reiziger dient te bevestigen kennis genomen te hebben van de informatie inzake de te vervullen formaliteiten die hem in de presentatie worden medegedeeld. In de mail of presentatie, waarnaar in de offerte of op bestelbon/factuur verwezen wordt, desnoods via onze online link, www.unitrips.be/visum-service, wordt duidelijk bij elke reis/bestemming vermeld over welke reisformaliteiten de reiziger dient te beschikken.

2. Controleer steeds of uw identiteitskaart of internationaal reispaspoort zeker nog geldig zijn tot 6 maanden na de terugreisdatum. Meer info vind je ook altijd op www.diplomatie.be.

3. Een visum of toelatingsbrief kan steeds aangevraagd worden via de website van UniTrips via de link: www.unitrips.be/visum-service.

4. Kinderen dienen over een identiteitskaart met foto te beschikken. Kinderen die niet door hun ouders vergezeld worden, dienen documenten 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 zij hun vakantie doorbrengen en hun adres in België. Afhankelijk van de bestemming dienen kinderen onder de 12 jaar ook te beschikken over een internationaal reispaspoort geldig tot 6 maanden na terugreisdatum en visum.

5. Huisdieren kunnen op reis meegenomen worden mits rekening te houden met de specifieke richtlijnen die door de organisator worden verstrekt. Zij moeten in elk geval in regel zijn met de vaccinatievoorschriften. De organisator aanvaardt echter geen enkele verantwoordelijkheid bij eventuele schade noch voor moeilijkheden die voortvloeien uit het meenemen van huisdieren.

6. De reisorganisator neemt geen enkele verantwoordelijkheid op zich voor de gevolgen die voortvloeien uit het ontbreken van de nodige documenten of het niet naleven van de verplichtingen door de reiziger. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit zijn verplicht om dit bij reservatie spontaan aan te geven aan Uw Tenerife Specialist en dienen informatie over de nodige formaliteiten in te winnen bij de ambassade van het land van bestemming.

7. Up-to-date informatie over aan te raden inentingen vind je op www.itg.be.

Artikel 5: Reisroute

De reisroute van de rondreizen, zoals beschreven via de website van Uw Tenerife Specialist of zoals overeengekomen met de klant in geval van een reis op maat, kan ter plaatse gewijzigd worden indien dwingende redenen zich uitzonderlijk opdringen. Het kan hier gaan om overmacht, staking, weersomstandigheden of andere redenen. In dergelijk geval wordt een alternatieve route voorzien waarbij getracht wordt om het voorziene programma en de geplande bezoeken zoveel mogelijk uit te voeren. De hotels vermeld in de programma's kunnen altijd worden vervangen door gelijkwaardige hotels. Uw vertegenwoordiger bij Uw Tenerife Specialist staat ter beschikking om het ongemak tijdens deze wijzigingen om dwingende redenen te beperken. Uw Tenerife Specialist kan voor eventuele gevolgen van deze wijzigingen om dwingende redenen, die buiten de gereserveerde diensten bij Uw Tenerife Specialist vallen, niet verantwoordelijk worden gesteld.

Artikel 6: Problemen tijdens de reis

Elk probleem tijdens uitvoering van een reis uit het programma van Uw Tenerife Specialist moet zo snel mogelijk gemeld worden aan de vertegenwoordiger van Uw Tenerife Specialist zelf of als dit niet kan aan diens lokale vertegenwoordiger (bijvoorbeeld tijdens privé-rondreizen). Indien een probleem tijdens de reis zelf niet gemeld wordt kan dit invloed hebben op eventueel latere schadeloosstelling.

Artikel 7: Bagage

Samen met de reisdocumenten, wordt aan de reiziger voor afreis alle informatie rond het juist-toegelaten bagagegewicht meegedeeld. Samen met deze documenten ontvangt de reiziger alle informatie rond beperkingen van vloeistoffen in handbagage, het juiste uur van afspraak en alle vluchtgegevens.

Bij verlies of beschadiging van bagage moet de reiziger bij de afdeling verloren bagage van de luchthaven een **property irregularity report** invullen. Zonder dit document is het onmogelijk om een vergoeding te bekomen. Bij transport per autocar dient een attest aan de begeleidend medewerker gevraagd.

Artikel 8: Dienstrenging

De vermelde dienstrengingen 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 9: Groepsreis - Minimum aantal deelnemers

In geval van een groepsreis wordt per afreis duidelijk het minimum aantal deelnemers opgegeven. Indien dit minimum aantal personen niet bereikt wordt, heeft Uw Tenerife Specialist het recht de reis te annuleren. In voorkomend geval kan de reis alsnog plaatsvinden in groep of privé mits overleg met Uw Tenerife Specialist rond prijs en andere voorwaarden.

Artikel 10: Reisverzekering

Uw Tenerife Specialist raadt al zijn reizigers een bijkomende reisverzekering aan. De verzekeringsvoorwaarden liggen ter inzage in ons kantoor of kunnen geraadpleegd worden op de website.

Artikel 11: Annulering en wijzigingen door de reiziger

1. De annuleringskosten zijn variabel volgens het tijdstip van annulering. De juiste datum van de annulering wordt bepaald door de datum van ontvangst door de organisator. Alle bedragen zijn aangeduid per persoon.

2. De reisorganisator behoudt zich het recht om annuleringskosten tot een maximum van 20% van de reissom vermeerderd met de aangerekende kosten van de diverse leveranciers / uitvoerders aan te rekenen.

3. Wijzigingen aan een geboekte reis worden aanvaard mits betaling van wijzigingskosten, naast de normale prijsaanpassing.

Belangrijke opmerkingen:

1. Vluchten zijn vaak non-refundable, afhankelijk van het geboekte tarief. Lowcost vluchten zijn steeds non-refundable.

2. Visumkosten vallen nooit onder de annulatie-dekking.

3. Op voorschotbetalingen kunnen in geen geval terugbetalingen worden gedaan. Waar mogelijk proberen we de betaling over te dragen naar een andere reis. Bepaalde aspecten van het reis pakket (die kunnen worden geleverd door andere leveranciers) kunnen niet restitueerbaar of overdraagbaar zijn. Elke situatie wordt apart afgehandeld en kan verschillen.

4. In het geval dat door een annulering van een gast de minimum groepsomvang niet wordt behaald, worden overeenkomstige voorschotten van geannuleerde diensten van gast(en) niet terugbetaald en niet-overdraagbaar (bijvoorbeeld naar het saldo van de resterende groep). Als door een annulering van een of meer gast(en) de kamervereisten van de overgebleven gast(en) wijzigt, moeten die gast(en) die nog reizen het herziene tarief betalen. We betrouwen het dat we onder geen enkele voorwaarde uitzonderingen kunnen maken.

5. Bij sommige reizen of onderdelen daarvan (bijv. internationale vluchten of bepaalde hotels) kunnen annuleringsbepalingen gelden, die afwijken van bovenstaande regeling. Indien de kosten die onze leverancier aan ons berekent hoger zijn dan in het vermelde overzicht, zijn wij genoodzaakt deze extra kosten aan u door te berekenen. Voorbeeld : Sommige Deluxe Hotels kunnen enkel gereserveerd worden mits onmiddellijke betaling van het totaalbedrag en met 100% annulatiekost.

Artikel 12: Annulering en wijzigingen door Uw Tenerife Specialist

Als Uw Tenerife Specialist om welke reden dan ook het geplande vertrek van een reis moet annuleren, bijvoorbeeld omdat het minimum aantal gasten niet gehaald is of andere redenen, dan zullen wij ofwel de gast terugbetalen of de aanbestedingen door de gasten overmaken naar een ander vertrek. Of de reis kan alsnog plaatsvinden in groep of privé mits overleg met Uw Tenerife Specialist rond prijs en andere voorwaarden. In het onwaarschijnlijke geval dat een Uw Tenerife Specialist-groepsreis wordt geannuleerd, wordt de gast hiervan zo snel mogelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 13: Aansprakelijkheid

1. De in dit document opgenomen informatie werd opgemaakt volgens gegevens die ons bekend waren tot zes maanden voor de publicatie ervan. Indien zich wijzigingen voordoen in exploitatie, faciliteiten en diensten van de aangeboden producten zullen deze onmiddellijk na kennisname door de organisator worden meegedeeld.

2. De prestaties van de organisator nemen een aanvang en eindigen op de opstapplaats.

Artikel 14: Klachtenregeling

1. De reiziger dient, op een bewijskrachtige wijze, de organisator onverwijld op de hoogte te brengen van iedere non-conformiteit die hij ervaart tijdens de uitvoering van de pakketreis-overeenkomst.

2. De tegenwaarde van niet-verkregen diensten wordt alleen terugbetaald mits het indienen van een geschreven attest uitgaande van de betrokken dienstverlener en waarin duidelijk vermeld wordt welke diensten de reiziger niet ontvangen heeft.

3. Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie opgelost kunnen worden, is alleen het Vrederecht van het kanton Heist-op-den-Berg of de rechtbank van het arrondissement Mechelen bevoegd.

4. De reisorganisator kan alleen worden aangesproken met het oog op schadevergoeding in geval van opzettelijke of grove fout. De aansprakelijkheid

van de reisorganisator is ten allen tijde beperkt tot het bedrag van de reissom. Als Uw Tenerife Specialist zelf een vordering zou stellen op basis van een reiscontract, dient die ingesteld te worden binnen het jaar na het einde van de reis (art. 30,2° Reiscontractenwet).

Artikel 15: Aansprakelijkheid reisorganisator

Uw Tenerife Specialist is verplicht om onze reisservices te leveren zoals beschreven in de reisroutes, en de gast heeft het recht om te klagen als we dit nalaten. De reisorganisator kan alleen worden aangesproken met het oog op schadevergoeding in geval van opzettelijke of grove fout. Weersomstandigheden of andere overmacht gebeurtenissen met de eventuele gevolgen daarvan vallen buiten de aansprakelijkheid van de reisorganisator.

Vanwege de levering van sommige services van derden binnen onze pakketten, kunnen we echter geen verantwoordelijkheid nemen voor wijzigingen die moeten worden aangebracht in omstandigheden buiten onze controle. We kunnen ook geen verantwoordelijkheid nemen voor wijzigingen in de reisroutes vanwege onvoorzien omstandigheden of natuurrampen.

Uw Tenerife Specialist zal zijn best doen om alle tours zoals gecommuniceerd uit te voeren. Het behoudt zich het recht voor om fouten in de faciliteiten, diensten, prijzen of routes beschreven in offertes of onze website te wijzigen op elk moment voordat of nadat uw boeking is bevestigd.

De aansprakelijkheid van de reisorganisator is ten allen tijde beperkt tot het bedrag van de reissom.

Artikel 16: Verantwoordelijkheid van reizigers

We willen dat al onze gasten de best mogelijke ervaring hebben tijdens een reis met Uw Tenerife Specialist. U bent echter verantwoordelijk voor uw eigen acties. U wordt aangeraden een persoonlijke reis- en ziekteverzekering hebben om deel te nemen aan een van onze reizen. Uw Tenerife Specialist, onze ambassadeurs en ondersteunend personeel aanvaarden geen verantwoordelijkheid voor enig verlies, letsel, ziekte, schade, ongeval, fataliteit, vertraging of ongemak ervaren vanaf het moment van vertrek tot het moment van terugkeer als gevolg van dergelijke gebeurtenissen georganiseerd door Uw Tenerife Specialist.

Artikel 17: Uw Tenerife Specialist is verzekerd onder erkenning van UniTrips (9581)

Conform wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (Pakketreizenwet) en het Koninklijk Besluit van 29 mei 2018 van is bvba UniTrips door MS Amlin Insurance SE - Insolvency claims, Bijhuis België, Koning Albert II laan 37, 1030 Brussel, www.amlin.com (NBB nr. 2943, BTW BE 0644.921.425) tel. +32(0)2.8947000, e-mail: insolvency.claims.be@msamlin.com - verzekerd om in geval van insolventie, zijn verplichtingen jegens de reiziger verder na te komen. Deze garantiestelling wordt begeleid door Vlaamse Solidariteit Reisgelden, een afdeling van de Vereniging van Vlaamse Reisorganisatoren.

Standaardinformatieformulier voor pakketreisovereenkomsten

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. Uw Tenerife Specialist (UniTrips bvba) is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis.

Uw Tenerife Specialist (UniTrips bvba) beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer is inbegrepen in de pakketreis, te repatriëren in geval 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. Uw Tenerife Specialist heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij Amlin Insurance SE. Wanneer diensten door de insolventie van Uw Tenerife Specialist niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (Bijhuis België, Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel, België, insolvency.claims.be@msamlin.com, +32-(0)2/894.70.00).

Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten:

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet

VERKORTE PRIVACY VERKLARING

Uw persoonsgegevens worden door de groep UniTrips (UniTrips, FootballTrips en Uw Tenerife Specialist) verwerkt voor klantenbeheer op basis van de contractuele relatie als gevolg van uw bestelling/aankoop van uw vakantie en/of gerelateerde diensten en voor direct marketing (om u nieuwe vakantieproducten of -diensten aan te bieden) op basis van ons gerechtvaardigd belang om te ondernemen.

Indien u niet wil dat wij uw gegevens verwerken met het oog op direct marketing, volstaat het ons dat mee te delen op [info@unitrips.be]. Via dat adres kan u ook altijd vragen welke gegevens wij over u verwerken en ze desgevallend laten verbeteren of wissen. Daarbij is het mogelijk dat wij u vragen om uw identiteit te bewijzen zodat wij de gegevens aan de juiste persoon bezorgen.

Als u vragen heeft over de manier waarop wij uw gegevens verwerken, kan u zich wenden tot zaakvoerder Sjobbe Schellens op het mailadres sjobbe@unitrips.be. Bent u het niet eens met de manier waarop wij uw gegevens verwerken, kan u zich wenden tot de Gegevensbeschermingsautoriteit (www.privacycommission.be - Drukpersstraat 35 te 1000 Brussel).

Ons beleid op het vlak van gegevensverwerking vindt u op respectievelijk: www.unitrips.be, www.FootballTrips.be en/of www.iwtilnaartenerife.be.