

Bijzondere reisvoorwaarden en belangrijke extra informatie

Aanvullend op de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vzw krijgt u hierbij enkele belangrijke nota's bij verschillende artikels, alsook verklarende informatie en/of aanvullingen De Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vzw, samen met deze Bijzondere Reisvoorwaarden en Belangrijke Extra Informatie, alsook met de voorschriften opgenomen onder de rubriek "Belangrijk om weten", maken bijgevolg de op uw contract toepasselijke contractvoorwaarden uit.

1) Art. 1: Toepassingsgebied

Gezien het belang hiervan voor wat betreft de verbintenissen van partijen, wordt de reiziger erop gewezen dat, naargelang de aard van de dienst(en)/prestatie(s) waartoe Neckermann zich verbindt, hij met deze gebonden is door, hetzij een contract tot reisorganisatie, hetzij een contract tot reisbemiddeling.

2) Art. 2: Promotie

Dit aanbod werd te goeder trouw opgemaakt volgens de op het ogenblik van de redactie beschikbare gegevens. Eventuele fouten of wijzigingen zullen u meegedeeld worden in de vorm van errata of wijzigingsberichten.

In sommige omstandigheden kan Neckermann genoodzaakt zijn een bepaalde reisformule tijdelijk of volledig te schrappen, waarbij zij wel ter beschikking blijft om de (kandidaat-) reiziger een alternatief aan te bieden.

3) Art. 4: Informatie vanwege de reiziger

1. Verplichtingen m.b.t. documenten

De reisdocumenten omvatten onder meer de hotelvoucher en de bons/bewijzen voor de andere gereserveerde diensten, samen met de praktische reisinformatie. Deze reisdocumenten ontvangt u per mail of zijn ter beschikking bij de Neckermann Vakantiewinkel.

Elke reiziger moet in het bezit zijn van geldige identiteitspapieren voor de gereserveerde reis. Zijn identiteitspapieren en reispas dienen geldig te zijn tot minimum minimum 3 maanden na de datum van terugkeer. Tenzij anders vermeld bij de informatie per bestemming. De reiziger heeft de verplichting kennis te nemen van de informatie gepubliceerd bij elke bestemming. Desgevallend dient hij hieromtrent inlichtingen te bekomen bij het consulaat van het betrokken land of op www.diplomatie.be.

Reizigers van niet-Belgische nationaliteit zijn verplicht hun nationaliteit spontaan aan te geven aan de Neckermann-vakantieadviseur en dienen informatie in te winnen bij het consulaat van het land van bestemming. Neckermann zal geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor het geval hieromtrent eender welke probleem zou kunnen ontstaan.

Minderjarigen moeten in het bezit zijn van hun eigen bewijs van identiteit, met foto. Voor aanvragen van identiteitsbewijzen van minderjarigen, hanteren de gemeentes de nieuwe elektronische "kids ID". Dit is tegen betaling en de aanvraagperiode bedraagt drie à vier weken. Het is dus belangrijk dat de reiziger de kids ID voor kinderen tijdig aanvraagt bij de gemeente. Het identificatiekaartje dat bij de geboorte wordt afgeleverd, is niet geldig voor reizen naar het buitenland. Minderjarigen kunnen niet worden opgenomen in de reispas van hun ouders en moeten over een eigen reispas beschikken. Neckermann benadrukt dat de reizigers de verplichting hebben zich grondig te informeren m.b.t. de specifieke toepasselijke regelgeving omtrent minderjarigen. Indien een reiziger bij de afreis niet de nodige

documenten kan voorleggen, zal hij de daaruit voortvloeiende kosten niet op Neckermann kunnen verhalen.

Voor huwelijksreizen met extra hotelkortingen dient de reiziger een officieel attest van huwelijk, afgeleverd door een officiële instantie, over te maken aan de receptie van het hotel bij aankomst. Tenzij anders vermeld bij de hotelbeschrijving, worden huwelijkskortingen enkel toegestaan indien de reis plaatsvindt binnen de zes maanden na de huwelijksdatum.

2. Verplichtingen m.b.t. mededeling van informatie

Op het ogenblik van de reservatie, heeft de reiziger de verplichting om elk element dat op één of andere manier het goede verloop van de reis in het gedrang zou kunnen brengen (nationaliteit, gezondheid, eetgewoontes,...), te melden aan de Neckermann-vakantieadviseur. Indien bepaalde dergelijke elementen zich zouden voordoen na reservatie, heeft de reiziger de verplichting deze onmiddellijk te melden. Alle kosten die verbonden zijn aan de gevolgen van de niet-naleving van deze verplichting, vallen ten laste van de reiziger, onverminderd het recht van Neckermann om de door haar geleden schade terug te vorderen.

4) Art. 6: De Prijs

Gelet o.a. op plaatselijke wetten en gebruiken, zijn bepaalde kosten ter plaatse te betalen (vermeld in de hoteltekst). Meestal is ter plaatse ook een lokale toeristenbelasting verschuldigd aan de plaatselijke overheid die eveneens het bedrag ervan begroot, en dat soms nog kleine wijzigingen ondergaat. Bepaalde verblijfstakingen zijn niet inbegrepen in de prijs (voor "Hotels" zie rubriek "Faciliteiten", voor "Verhuringen" zie rubriek "Ter plaatse te betalen").

Telefonisch gemelde prijzen zijn niet bindend en worden enkel als richtlijn meegedeeld.

Meestal betaalt de reiziger bij aankomst voor verhuringen ter plaatse een waarborgsom. Deze wordt op het einde van het verblijf terugbetaald, na controle en na aftrek van eventuele verschuldigde kosten of kosten voor beschadiging. Soms wordt de waarborg pas na afreis teruggestort omdat de controle niet meteen kan gebeuren. Indien de reiziger zelf schoonmaakt, behoudt de verhuurder het recht geld af te houden van de waarborgsom indien de schoonmaak niet aan zijn voorwaarden voldoet. Neckermann aanvaardt geen verantwoording voor de heffing en/of terugbetaling van de waarborgsommen. Het kan bovendien voorkomen dat de verhuurder de waarborgsom verhoogt of alsnog besluit die in te voeren zonder dat dit vooraf werd vermeld.

Indien de reiziger een speciale voorkeur heeft (bijvoorbeeld naast elkaar gelegen kamers, een bepaald kamernummer, een specifieke ligging) zullen wij deze overmaken aan de betrokken dienstverlener, maar kunnen wij geen enkele garantie geven m.b.t. de realisatie van de speciale voorkeur. Indien een specifieke voorkeur van de reiziger een effectieve voorwaarde is voor de boeking – en de reiziger deelt dit ook voorafgaandelijk mede – dan kan Neckermann hiervoor een speciale aanvraag richten aan de hotelier of verhuurder. Er wordt hiervoor een toeslag van €20 per aanvraag aangerekend.

Het reisprogramma, de prijzen en de "special offers" gelden tot uitputting van de capaciteiten. Het tijdstip van uitputting gebeurt onafhankelijk van onze wil, maar wij blijven steeds ter beschikking om u een alternatief aan te bieden.

5) Art. 7: Betaling van de reissom

1. Boeken op meer dan 45 dagen vóór afreis

a) de reissom wordt contant of met een kredietkaart ter plaatse betaald.

b) bij boekingen voor Sunparks, Park Molenheide, Vakantiepark les Doyards, L'Ami soleil Golden Lakes Village, Novotel Collégien, Hotel Kyriad, Hotel Vienna International Dream Castle, Les chalets des Ayès, Madame Vacances les Cottages de Valjoly, Domaine du Val, Vakantiepark Aquadelta en Resort Aquastaete, Vakantiepark Duinrell, Efteling Hotel en Bungalowpark Bosrijk, Bungalowpark de Katjeskelder, Roemrijk Brabant en Landal Vakantieparken.

betaalt de reiziger een voorschot van 33 % van de totale reissom, met een minimum van € 89,00 en een maximum van 75% van de waarde van het dossier.

Eventuele administratiekosten en reisverzekeringen moeten steeds geheel worden betaald bij de betaling van het voorschot. Uiterlijk 45 dagen voor afreis, betaalt de reiziger het saldo.

Indien de reiziger betaalt met een kredietkaart, dan dient hij de totale reissom onmiddellijk te voldoen. Elke laattijdige betaling geeft Neckermann, van rechtswege en zonder ingebrekestelling, recht op:

- een conventionele intrest van 12 % per jaar op het nog verschuldigd bedrag vanaf de datum waarop de betaling eisbaar wordt;
- een forfaitaire som van 10 % van de totale reissom als vergoeding voor de geleden schade, met een minimum van €75,00.

2. Boeken op minder dan 45 dagen vóór afreis

a) De reissom wordt contant of met een kredietkaart ter plaatse betaald.

b) Indien de reiziger een hotel of vakantiepark vermeld onder 5.1 b boekt op minder dan 45 dagen vóór afreis, dan dient hij de gehele reissom, inclusief eventuele administratiekosten en verzekeringen, onmiddellijk te voldoen.

Bij gebreke hieraan, heeft Neckermann het recht, van rechtswege en zonder ingebrekestelling, de reis te annuleren en annulatiekosten aan te rekenen, onverminderd haar recht om bijkomende intresten en schadevergoeding te vorderen. Eventuele door de reiziger betaald voorschotten zullen hierbij worden verrekend met de kosten van Neckermann. De reiziger aanvaardt deze mogelijkheid tot annulatie en erkent dat hij geen enkele vordering lastens Neckermann zal instellen ten gevolge van een dergelijke annulatie door Neckermann.

Indien Neckermann een aanmaning of aangetekende ingebrekestelling uitstuurt wegens niet of niet-tijdige betaling van de reiziger, zal zij hiervoor een bijkomende administratieve kost van €15,00 kunnen aanrekenen.

6) Art. 8: Overdraagbaarheid van de boeking

Cfr. Art. 9 Andere wijzigingen door de reiziger en Art. 13 Verbreking door de reiziger

Neckermann is gerechtigd om haar rechten en verplichtingen m.b.t. het contract van reisorganisatie/reisbemiddeling over te dragen aan een vennootschap van de internationale groep Thomas Cook waarbij alle garanties en voordelen voor de klanten blijven gewaarborgd.

7) Art. 9: Andere wijzigingen door de reiziger

1. Wijzigingen voor afreis

a) kleine wijziging

Voor een kleine wijziging worden volgende kosten aangerekend:

- vanaf de inschrijving tot en met 31 dagen voor de dag van aankomst: €7,50 per kamer of verhuring;
- vanaf 30 dagen voor de dag van aankomst: €15 per kamer of verhuring.

Onder kleine wijziging wordt verstaan:

- wijziging van de naam (behalve voor lijnvluchten en treintickets aan voordeeltarief), leeftijd, taal van de reisdocumenten, kamertype, verblijfsformule en geboekte regime;
- verhoging van de bezetting van een geboekt kamer- of verhuringstype binnen de maximaal toegestane bezetting;
- verlaging van de bezetting van een geboekt verhuringstype zonder dat de prijs hiervan wijzigt;
- het bijboeken van een extra dienst zoals bijvoorbeeld een kinderbed, garage, televisietoestel, huisdier, linnen...;
- het toevoegen van speciale wensen zoals bijvoorbeeld naast elkaar gelegen kamers, een bepaald kamernummer, een specifieke ligging...

b) belangrijke wijziging: bij wijziging van de verblijfsaccommodatie (hotel of verhuring), het verhuringstype, de vertrekdatum en/of terugkeerdatum, alsook in geval van wijziging van de naam bij lijnvluchten, gelden de normale annuleringsvoorwaarden, zie 8) Art. 13 Verbreking door de reiziger.

2. Wijzigingen tijdens de reis

Wijzigingen van de terugreisdatum ter plaatse zijn in principe niet meer mogelijk. De reiziger die toch zijn reis vroegtijdig onderbreekt, heeft geen recht tot terugbetaling van de niet-genoten diensten. Alle extra kosten (o.m. transport, administratie, enz.) zijn ten laste van de reiziger.

8) Art. 13: Verbreking door de reiziger

Annuleringen moeten steeds schriftelijk en aangetekend gebeuren, of persoonlijk door de inschrijver/reiziger in de Neckermann-vakantiewinkel waar hij zijn annulering ondertekent, of via mail naar dichtbijvakanties@neckermann.be.

De vergoeding hierbij is als volgt bepaald:

- 1) de annuleringsvergoedingen van de hoteliers worden vermeld op de reisdocumenten. Deze kunnen ook steeds worden opgevraagd bij je Neckermann-vakantieadviseur.
- 2) Bij boekingen voor van een vakantieaprk of hotel vermeld onder 5.1 b zijn de volgende vergoedingen toepasselijk:

a) verblijf in hotel :

- vanaf de inschrijving tot en met 29 dagen voor de dag van aankomst : €15 per kamer;
- vanaf 28 tot en met 15 dagen voor de dag van aankomst: €25 per kamer;
- vanaf 14 tot en met 8 dagen voor de dag van aankomst: €50 per kamer;
- vanaf 7 tot en met 3 dagen voor de dag van aankomst: 50% van de reissom met een minimum van €60 per kamer;
- vanaf 2 dagen voor de dag van aankomst of in geval van niet aankomen in het hotel op de voorziene dag: de volledige reissom, met een minimum van €60 per kamer.

Opmerking: indien de hotelier hogere kosten aanreken dan beschreven, dan zullen deze hogere kosten in rekening worden gebracht.

b) verblijf in verhuring:

- vanaf de inschrijving tot en met 57 dagen voor de dag van aankomst: €15 per verhuring;
- vanaf 56 tot en met 22 dagen voor de dag van aankomst: 25% van de reissom;
- vanaf 21 tot en met 15 dagen voor de dag van aankomst: 50% van de reissom;
- vanaf 14 tot en met 7 dagen voor de dag van aankomst: 75% van de reissom;
- vanaf 6 dagen voor de dag van aankomst of in geval van niet aankomen in de verhuring op de voorziene dag: de volledige reissom.

Opmerking: indien de verhuurder hogere kosten aanrekenen dan beschreven, dan zullen deze hogere kosten in rekening worden gebracht.

c) extra's:

- voor de annulering van extra's (ook indien deel uitmakend van een pakket) worden steeds de kosten aangerekend van de desbetreffende leveranciers;
- voor de annulering van extra's waarvoor de klant een origineel ticket ontvangt minder dan 28 dagen voor afreis zijn de kosten steeds 100%;
- voor de annulering van extra's waarvoor de klant een voucher ontvangt, bedragen de kosten 50% bij annulering tussen 15 en 8 dagen voor afreis en 100% bij annulering minder dan 8 dagen voor afreis.

h) optionele verzekeringen: de premie wordt steeds 100% in rekening gebracht.

9) Art. 14: Aansprakelijkheid van de reisorganisator

Sommige excursies, sportactiviteiten, toeristische manifestaties, enz. kunnen ter plaatse worden geboekt bij vreemde ondernemingen die geen deel uitmaken van Neckermann. Dergelijke activiteiten die niet behoren tot het oorspronkelijke reis pakket, vallen buiten de verantwoordelijkheid van Neckermann. Klachten m.b.t. die activiteiten, dienen ter plaatse te worden geformuleerd. Neckermann kan in geen enkel geval aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade of hinder veroorzaakt door de daden van derden.

10) Art. 16: Klachtenregeling

Elke tekortkoming van het reiscontract dient de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse mede te delen aan de dienstverlener (bv. hotel) of de vertegenwoordiger van Neckermann ter plaatse. De reiziger kan tevens contact opnemen met het Neckermann Servicenummer (vermeld in de reisdocumenten), alwaar 24 uren per dag, 7 dagen op 7, een professionele medewerker klaarstaat om hem op een efficiënte wijze te helpen. Indien de reiziger niet over het geëigende klachtenformulier kan beschikken, moet hij zijn klacht rechtstreeks formuleren aan het reisagentschap of Neckermann in België, teneinde beiden de mogelijkheid te geven om een oplossing te zoeken. Een tijdige melding van een tekortkoming zal in vele gevallen een minder vakantiegenot vermijden, terwijl een laattijdige melding een invloed zal hebben op de grootte van een eventuele schadevergoeding.

11) Garantiefonds Reizen

Neckermann maakt deel uit van de internationale reisorganisatie Thomas Cook. Uw vakantiebudget is bij ons in veilige handen. Verder is Neckermann lid van het Garantiefonds Reizen, Metrologielaan 8, B-1130 BRUSSEL (fax: +32(0)2.240.68.08 - e-mail: mail@gfg.be). Deze verzekering loopt tot 31 december 2011 en wordt nadien verlengd bij dezelfde of bij een andere officieel erkende verzekeringsmaatschappij. Vraag de garantievoorwaarden bij uw reisagent. Daarin vindt u terug onder welke voorwaarden u, bij financieel onvermogen, terugbetaling kan vragen van de betaalde reissommen, of, wanneer de

reis reeds een aanvang heeft genomen, de verderzetting van de reis of de repatriëring. Meer info vindt u ook op www.gfg.be.