

# **Thomas Cook Auto Europa zomer 2015**

## **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 te 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 Thomas Cook 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 Thomas Cook 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 vervoersbewijzen en de bons/bewijzen voor de andere gereserveerde diensten, samen met de praktische reisinformatie. Deze reisdocumenten zijn ter beschikking

- a) ofwel bij het reisagentschap uiterlijk 7 dagen vóór afreis
- b) ofwel, indien de inschrijving minder dan 7 werkdagen voor afreis werd gemaakt, worden de documenten mogelijks, naar soevereine beoordeling van Thomas Cook, naar de reiziger verstuurd per koerier. De koerierskosten zijn dan voor rekening van de reiziger. Indien een late inschrijving geen originele reisdocumenten vereist, is het mogelijk dat deze reisdocumenten, die beperkt zijn in hoeveelheid, rechtstreeks worden doorgemailed naar de reiziger.

Elke reiziger moet in het bezit zijn van geldige identiteitspapieren voor de gereserveerde reis. Zijn identiteitspapieren en reispas dienen geldig te zijn tot minimaal 6 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 in de kleurenbrochure. Desgevallend dient hij hieromtrent inlichtingen te bekomen bij het consulaat van het betrokken land of op [www.diplomatie.belgium.be](http://www.diplomatie.belgium.be).

Reizigers van niet-Belgische nationaliteit zijn verplicht hun nationaliteit spontaan aan te geven aan het reisagentschap en dienen informatie in te winnen bij het consulaat van het land van bestemming. Thomas Cook zal geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor het geval hieromtrent eender welk 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. Thomas Cook 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 Thomas Cook 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 in de brochure, 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 reservering, 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 het reisagentschap. Indien bepaalde dergelijke elementen zich zouden voordoen na reservering, 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 Thomas Cook om de door haar geleden schade terug te vorderen.

## **4) Art. 6: De Prijs**

De in het contract overeengekomen prijs is vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, onder voorbehoud van een kennelijke materiële vergissing.

Overeenkomstig artikel 11 van de Reiscontractenwet van 16 februari 1994 kan de prijs van het Reiscontract worden herzien als een gevolg van een wijziging in (i) de wisselkoersen, (ii) de taksen en (iii) de vervoerskosten (met inbegrip van de brandstofkosten) en dit tot en met 21 dagen voor afreis. Eventuele herzieningen dienen aanleiding te geven tot zowel een verhoging als een verlaging van de prijs. De wet voorziet dat de klant kosteloos kan annuleren indien de verhoging meer dan 10% van de reissom bedraagt.

De mogelijkheid tot herziening van bepaalde bestanddelen van de prijs wordt in onderhavige Reisovereenkomst als volgt bepaald: (i) voor wat betreft wisselkoersen is de prijs vast en zal er geen herziening gebeuren (ii) voor wat betreft taksen: de taksen en heffingen die betrekking hebben op de aangekochte dienst, bekend op datum van 1 december 2014 zijn in de prijs inbegrepen. Wijzigingen hieraan of invoering van nieuwe taksen zullen aanleiding geven tot een prijsherziening, en zullen netto worden verrekend en (iii) aangaande vervoerskosten (brandstofkosten) zal een prijsherziening mogelijk zijn.

Vliegreizen met lijnvluchten kunnen aanleiding geven tot een prijsherziening omwille van wijzigingen aan de prijzen van brandstof en taksen/heffingen die de luchtvaartmaatschappijen aanrekenen.

Dergelijke wijzigingen, die zich voordoen na de afsluiting van de overeenkomst, zullen netto worden verrekend aan de consument.

Ook ingeval van wijzigingen in de taksen die betrekking hebben op de gekochte dienst zal een prijswijziging mogelijk zijn tot 21 dagen voor afreis. Indien een dergelijke prijswijziging optreedt zal deze netto doorgefactureerd worden en zult u persoonlijk geïnformeerd worden.

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 na het drukken van de brochure nog kleine wijzigingen ondergaat. Bepaalde verblijfstakingen zijn niet inbegrepen in de prijs. Telefonisch gemelde prijzen zijn informatief en variëren naargelang de beschikbaarheid. De prijs die doorgegeven wordt bij de berekening door uw reisagentschap of via onze website geldt enkel indien er op dat ogenblik effectief wordt gereserveerd.

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. Thomas Cook is niet verantwoordelijk 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 in de publicatie 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 deze voorkeur echter een voorwaarde is voor de boeking – en de reiziger deelt dit ook voorafgaandelijk mede – dan kan Thomas Cook hiervoor uitzonderlijk een speciale aanvraag

(essentie) 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 van deze capaciteiten gebeurt onafhankelijk van Thomas Cook's wil, maar deze blijft steeds ter beschikking om de (kandidaat-)reiziger een alternatief aan te bieden.

### **5) Art. 7: Betaling van de reissom**

Bij de ondertekening van de bestelbon, betaalt de reiziger het voorschot zoals bepaald door het reisagentschap. Uiterlijk één maand voor de afreis, betaalt de reiziger het saldo. Boekt de reiziger minder dan één maand voor afreis, dan moet hij de totale reissom onmiddellijk voldoen.

### **6) Art. 8: Overdraagbaarheid van de boeking**

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

Thomas Cook 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: € 7,50 per persoon.

Onder kleine wijziging wordt verstaan:

- wijziging van de naam (behalve voor lijnvluchten en treintickets aan voordeeltarief), leeftijd, taal van de reisdocumenten, kamertype, verblijfsformule en geboekt 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 babybed, 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 of wijziging bij treinticket aan voordeeltarief, gelden de normale annuleringsvoorwaarden, zie 9) 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.

### **9) Art. 13: Verbreking door de reiziger**

Annuleringen moeten steeds schriftelijk en aangetekend gebeuren, of persoonlijk door de inschrijver/reiziger in het reisagentschap waar hij zijn annulering ondertekent.

De vergoeding hierbij is als volgt bepaald:

#### **a) verblijf in hotel :**

- vanaf de inschrijving tot en met 29 dagen voor de dag van aankomst : 3% van de reissom per persoon;
- vanaf 28 tot en met 22 dagen voor de dag van aankomst: 25% van de reissom per persoon;
- vanaf 21 tot en met 3 dagen voor de dag van aankomst: 50% van de reissom per persoon;
- vanaf 2 dagen voor de dag van aankomst of in geval van niet aankomen in het hotel op de voorziene dag: de volledige reissom.

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: 3% van de reissom;
- 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 verhuuring op de voorziene dag: de volledige reissom.

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

c) vervoer: vliegtuig:

De kosten aangerekend door de vervoersmaatschappijen worden steeds in rekening gebracht. Deze kosten kunnen variëren van de administratiekosten tot de volledige prijs van het ticket, verhoogd met € 7,50 per persoon per traject voor zover de totale kosten de prijs van het ticket niet overschrijden. Tickets die reeds uitgeschreven zijn, brengen steeds 100% kosten met zich mee.

d) 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.

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

#### **10) 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 de Thomas Cook-groep. Dergelijke activiteiten die niet behoren tot het oorspronkelijke reispakket, vallen buiten de verantwoordelijkheid van Thomas Cook. Klachten m.b.t. die activiteiten, dienen ter plaatse te worden geformuleerd. Thomas Cook kan in geen enkel geval aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade of hinder veroorzaakt door de daden van derden.

#### **11) Art. 16: Klachtenregeling**

Elke tekortkoming van het reiscontract dient de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse mede te delen aan de dienstverlener (bv. hotel). De reiziger kan tevens contact opnemen met het Thomas Cook 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 Thomas Cook 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.

#### **12) Varia**

##### **1. Mededeling in het kader van Verordening EG nr. 2027/97**

##### **Aansprakelijkheid van luchtvaartmaatschappijen voor passagiers en hun bagage**

Deze informatieve kennisgeving geeft een samenvatting van de aansprakelijkheidsregels die luchtvaartmaatschappijen van de Gemeenschap overeenkomstig de EG-wetgeving en het Verdrag van Montreal toepassen.

##### **Schadeloosstelling bij overlijden of letsel**

De aansprakelijkheid voor overlijden of letsel van passagiers is niet door financiële limieten beperkt. Voor schade tot 113100 bijzondere trekkingsrechten kan de luchtvaartmaatschappij vorderingen tot schadeloosstelling niet betwisten. Boven dat bedrag kan ze zich tegen een vordering verzetten als ze het bewijs kan leveren dat ze niet nalatig is geweest of anderszins in gebreke is gebleven.

##### **Voorschotten**

Als een passagier gewond raakt of om het leven komt, moet de luchtvaartmaatschappij binnen 15 dagen nadat de schadevergoedingsgerechtigde geïdentificeerd is, een voorschot uitbetalen om aan de onmiddellijke economische behoeften tegemoet te komen. In geval van overlijden kan het voorschot niet minder dan 16000 bijzondere trekkingsrechten bedragen.

##### **Vertraging van passagiers**

In geval van vertraging van passagiers is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk voor schade die ontstaat, tenzij zij alle redelijke maatregelen getroffen heeft om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid verkeerde om dergelijke maatregelen te treffen. De aansprakelijkheid voor vertraging van passagiers is beperkt tot 4694 bijzondere trekkingsrechten.

### **Vertraging van bagage**

In geval van vertraging van bagage is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk voor schade die ontstaat, tenzij zij alle redelijke maatregelen getroffen heeft om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid verkeerde om dergelijke maatregelen te treffen. De aansprakelijkheid voor vertraging van bagage is beperkt tot 1131 bijzondere trekkingsrechten.

### **Vernietiging, verlies of beschadiging van bagage**

De luchtvaartmaatschappij is aansprakelijk voor vernietiging, verlies of beschadiging van bagage tot een maximum van 1131 bijzondere trekkingsrechten. Wanneer het aangegeven bagage betreft, is de maatschappij ook aansprakelijk indien zij niet in gebreke is gebleven, tenzij de bagage al beschadigd was. Wanneer het niet-aangegeven bagage betreft, is de luchtvaartmaatschappij slechts aansprakelijk als zij in gebreke is gebleven.

### **Hogere limieten voor bagage**

Er kan een hogere aansprakelijkheidslimiet gelden indien de passagier voordat hij aan boord is gegaan, een speciale verklaring heeft afgelegd en een aanvullende vergoeding heeft betaald.

### **Klachten over bagage**

Als de bagage beschadigd, vertraagd, vermist of vernietigd is, moet de passagier zo spoedig mogelijk bij de luchtvaartmaatschappij een schriftelijke klacht indienen. In geval van beschadiging van aangegeven bagage moet de passagier binnen zeven dagen een schriftelijke klacht indienen en in geval van vertraging van aangegeven bagage binnen 21 dagen na de datum waarop de bagage tot zijn beschikking is gesteld.

### **Aansprakelijkheid van de contractuele vervoerder en die van de feitelijke vervoerder**

Als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht verzorgt niet dezelfde is als de maatschappij waarmee het vervoerscontract is gesloten, heeft de passagier het recht een klacht of een vordering tot schadeloosstelling aan elk van beide maatschappijen te richten. Indien de naam of code van een luchtvaartmaatschappij op het ticket staat, is die maatschappij de vervoerder waarmee het vervoerscontract is gesloten.

### **Termijn voor gerechtelijke procedure**

Een gerechtelijke procedure tot het verkrijgen van schadeloosstelling moet worden aangevangen binnen twee jaar na het tijdstip van aankomst van het vliegtuig of het tijdstip waarop het vliegtuig had moeten aankomen.

### **Grondslag voor de kennisgeving**

Grondslag voor deze regels is het Verdrag van Montreal van 28 mei 1999, dat in de Gemeenschap wordt uitgevoerd door Verordening (EG) nr. 2027/97 (gewijzigd bij Verordening (EG) nr. 889/2002) en de nationale wetgeving van de lidstaten.

### **2. Mededeling in het kader van Verordening EG nr. 261/2004**

**a)** De reiziger / passagier dient zich minstens twee uur (drie uur voor exotische vakanties) voorafgaand aan de geplande vertrektijd van de vlucht aan de incheckbalie van de betrokken luchthaven te melden.

**b)** Indien de reiziger / passagier niet tot zijn vlucht wordt toegelaten, of indien deze is geannuleerd of voor minstens twee uur is vertraagd, kan hij bij de incheckbalie of bij de boarding gate om de tekst vragen waarin zijn rechten vermeld staan, met name met betrekking tot compensatie en bijstand.

### **3. Mededeling in het kader van Verordening EG nr. 2111/2005**

**a)** De reiziger / passagier wordt hierbij gewezen op het bestaan van een communautaire lijst bevattende luchtvaartmaatschappijen die een exploitatieverbod hebben opgelegd gekregen. Deze lijst kan worden geraadpleegd op de volgende website: <http://ec.europa.eu/transport/air-ban>.

**b)** De reiziger / passagier wordt er hierbij tevens op gewezen dat Thomas Cook, als touroperator, gehouden is hem in te lichten over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij. In principe dient dit te gebeuren op het ogenblik van reservatie.

Evenwel volstaat het, indien de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij op het moment van de reservatie niet is gekend, dat de touroperator de reiziger / passagier in kennis stelt van de naam van de maatschappij(en) die waarschijnlijk als exploiterende luchtvaartmaatschappij zullen optreden.

### **13) Insolventie van de reisbemiddelaar**

De reiziger heeft er kennis van dat, in geval van insolventie van zijn reisbemiddelaar, hij een beroep zal kunnen doen op de verzekering financieel onvermogen van zijn reisbemiddelaar. Dit impliceert dat de kosten van repatriëring of terugbetaling van de reeds betaalde voorschotten, in geval van insolventie van zijn reisbemiddelaar, door de reiziger zullen geclaimd worden van de verzekeraar van zijn reisbemiddelaar. De reiziger verbindt er zich toe alle nodige stappen te ondernemen, zodra de

insolventie van zijn reisbemiddelaar hem ter kennis is gekomen. Indien de reiziger een andere reis wenst te boeken bij Thomas Cook zal deze laatste alle redelijke inspanningen doen teneinde de boeking van een gelijkaardige reis aan dezelfde voorwaarden mogelijk te maken zodra de reiziger het bewijs voorlegt dat hij het nodige gedaan heeft en in functie van de mogelijkheden voorhanden.

#### **14) Garantiefonds Reizen ®**

Thomas Cook maakt deel uit van de internationale reisorganisatie Thomas Cook. Uw vakantiebudget is bij ons in veilige handen. Verder is Thomas Cook lid van het Garantiefonds Reizen, Metrologielaan 8, B-1130 BRUSSEL (fax: +32(0)2.240.68.08 - e-mail: [mail@gfg.be](mailto:mail@gfg.be)). Deze verzekering loopt tot 31 december 2014 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.garantiefonds-reizen.be](http://www.garantiefonds-reizen.be)