

ALGEMENE REISVOORWAARDEN

GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN - NOVEMBER 2017

Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de contracten tot reorganisatie en reisbemiddeling zoals verstaan onder de Belgische wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reorganisatie en reisbemiddeling.

Artikel 2: Promotie

§1. De gegevens in de reisbrochure binden de reisorganisator of de reisbemiddelaar die de brochure hebben uitgegeven, tenzij:

- wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en vóór het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht; de brochure moet daarvan uitdrukkelijk melding maken;
- er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract.

§2. De reisorganisator en/of reisbemiddelaar kan voor bepaalde of onbepaalde duur het geheel of een gedeelte van zijn reis promotie schrappen.

Artikel 3: Informatie vanwege de reisorganisator en/of reisbemiddelaar

De reisorganisator en / of reisbemiddelaar zijn verplicht:

§1. vóór het sluiten van het contract tot reorganisatie of tot reisbemiddeling aan de reizigers schriftelijk mede te delen:

- de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op gebied van gezondheidszorg die voor de reis en verblijf noodzakelijk zijn, opdat de reizigers de nodige documenten in orde zouden kunnen brengen. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit moeten bij de betrokken ambassade(s) of consulaat(aten) informeren welke administratieve formaliteiten zij moeten vervullen;
- informatie over het aangaan en de inhoud van een annulering- en/of bijstandsverzekering; c) de algemene en bijzondere voorwaarden van toepassing op de contracten. §2. ten laatste 7 kalenderdagen voor de vertrekdatum, volgende inlichtingen aan de reizigers schriftelijk te verstrekken: a) dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen alsook, indien mogelijk, de door de reiziger in te nemen plaats;
- naam, adres, telefoon-, faxnummer en/of e-mail adres van hetzij de plaatselijke vertegenwoordiging van de reisorganisator en/of -bemiddelaar, hetzij de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen, hetzij rechtstreeks de reisbemiddelaar of de reisorganisator.

c) Voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie waardoor rechtstreeks contact mogelijk is met het kind of met de persoon die ter plaatse voor diens verblijf verantwoordelijk is. De hierboven vermelde termijn van 7 kalenderdagen is niet van toepassing in geval van laattijdig gesloten contract.

Artikel 4: Informatie vanwege de reiziger

De reiziger moet de reisorganisator en/of reisbemiddelaar alle nuttige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk gevraagd worden of die redelijkerwijze een invloed kunnen hebben op het goede verloop van de reis. Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de reisorganisator en/of reisbemiddelaar, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 5: Totstandkomen van het contract

§1. Bij het boeken van de reis zijn de reisbemiddelaar of -organisator ertoe gehouden een bestelbon aan de reiziger te overhandigen conform de wet. §2. Het contract tot reorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger, al dan niet via de namens de reisorganisator optredende reisbemiddelaar, van de reisorganisator de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvangt. Wijkt de inhoud van de bestelbon af van die van de reisbevestiging of gebeurt de bevestiging niet binnen uiterlijk 21 dagen na de ondertekening van de bestelbon, dan mag de reiziger ervan uitgaan dat de reis niet werd geboekt en heeft de reiziger recht op de onmiddellijke terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen.

Artikel 6: De Prijs

§1. De in het contract overeengekomen prijzen kan niet worden herzien, tenzij dit uitdrukkelijk in het contract is voorzien samen met de precieze berekeningswijze ervan, en voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in:

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

Er moet dan wel aan de voorwaarde worden voldaan dat bedoelde wijzigingen ook aanleiding zullen geven tot een verlaging van de prijs.

§2. De in het contract vastgestelde prijs mag in geen geval worden verhoogd binnen de 20 kalenderdagen die de dag van het vertrek voorafgaan.

§3. Zo de verhoging 10 % 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 de reisorganisator heeft betaald.

Artikel 7: Betaling van de reissom

§1. Behalve uitdrukkelijk anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij de ondertekening van de bestelbon, als voorschot, een gedeelte van de globale of totale reissom zoals in de bijzondere reisvoorwaarden bepaald. §2. 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 reisorganisator en/of reisbemiddelaar het recht hebben de overeenkomst met de reiziger van rechtswege te beëindigen, met de kosten ten laste van de reiziger.

§3. Behalve indien op de bestelbon anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk 1 maand vóór de vertrekdatum, en op voorwaarde dat hem vooraf of tezelfdertijd de schriftelijke reisbevestiging en/of reisdocumenten bezorgd worden.

Artikel 8: Overdraagbaarheid van de boeking

§1. De reiziger kan, vóór de aanvang van de reis, zijn reis overdragen aan een derde, die wel moet voldoen aan alle voorwaarden van het contract tot reorganisatie. De overdrager dient tijdig vóór het vertrek de reisorganisator en, in voorkomend geval, de reisbemiddelaar, van deze overdracht op de hoogte te brengen.

§2. De overdragende reiziger en de overnemer zijn hoofdelijk gehouden tot de betaling van de totale prijs van de reis en de kosten van de overdracht.

Artikel 9: Andere wijzigingen door de reiziger

Vraagt de reiziger om een andere wijziging, dan mag de reisorganisator en/of de -bemiddelaar alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

Artikel 10: Wijziging door de reisorganisator vóór de afreis

§1. Indien, vóór de aanvang van de reis, één van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd, dient de reisorganisator de reiziger zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór 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 de reisorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt. §2. De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, de reisbemiddelaar of reisorganisator 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. Zo de reiziger de wijziging niet aanvaardt, mag hij de toepassing vragen van artikel 11.

Artikel 11: Verbreking door de reisorganisator vóór de afreis

§1. Indien de reisorganisator, vóór de aanvang van de reis, het contract verbreekt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:

- ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis van gelijke of betere kwaliteit, zonder dat hij een supplement dient te betalen: zo de reis die ter vervanging wordt aangeboden van mindere kwaliteit is, moet de reisorganisator het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen.
- ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.

§2. De reiziger kan eveneens, in voorkomend geval, aanspraak maken op een schadevergoeding voor het niet-uitvoeren van het contract, tenzij:

- de reisorganisator de reis annuleert omdat het minimum aantal reizigers, voorzien in het contract en nodig voor de uitvoering van de reis, niet werd bereikt en de reiziger, binnen de in het contract voorziene termijn en ten minste 15 kalenderdagen vóór de vertrekdatum hiervan schriftelijk op de hoogte werd gebracht;
- de annulering het gevolg is van overmacht, waaronder overboeken niet is inbegrepen. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van diegene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

Artikel 12: Gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van 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 de reisorganisator alle nodige maatregelen om de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis.

§2. Zo er een verschil is tussen de voorgenomen en de daadwerkelijk verleende diensten, stelt hij de reiziger schadeless ten belope van dit verschil.

§3. Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de reiziger deze alternatieven om deugdelijke redenen niet aanvaardt, moet de reisorganisator hem een gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek, en, in voorkomend geval, de reiziger schadeless stellen.

Artikel 13: Verbreking door de reiziger

De reiziger kan te 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 de reisorganisator en / of -bemiddelaar lijden ten gevolge van de verbreking. De schadevergoeding kan forfaitair bepaald worden in de bijzondere voorwaarden of in het reisprogramma, maar mag ten hoogste éénmaal de prijs van de reis bedragen.

Artikel 14: Aansprakelijkheid van de reisorganisator

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

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

§3. Indien een internationaal verdrag van toepassing is op een in het contract tot reorganisatie inbegrepen dienst, wordt de aansprakelijkheid van de reisorganisator overeenkomstig dat verdrag uitgesloten of beperkt.

§4. Voor zover de reisorganisator niet zelf de in het reiscontract voorziene diensten verleent, wordt zijn aansprakelijkheid voor stoffelijke schade en

de vergoeding van de derving van het reisgenot samen beperkt tot tweemaal de reissom.

§5. Voor het overige zijn de artikelen 18 en 19 van de wet van 16 februari 1994 van toepassing.

Artikel 15: Aansprakelijkheid van de reiziger

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de reisorganisator en/of -bemiddelaar, hun aangestelden en / of hun vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, of wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen. De fout wordt volgens het normale gedrag van een reiziger beoordeeld. Artikel 16: Klachtenregeling §1. Vóór de afreis: Indien de reiziger een klacht heeft voor de afreis moet hij deze zo snel mogelijk per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij de reisbemiddelaar en/of reisorganisator. §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 de reisorganisator, of een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar of rechtstreeks tot de reisbemiddelaar, of ten slotte rechtstreeks tot de reisorganisator. §3. Na de reis: Wordt 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 de reisbemiddelaar of anders bij de reisorganisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen.

Artikel 17: Verzoeningsprocedure

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

§2. Mislukt deze poging tot minnelijke regeling binnen een termijn van 1 tot 3 maanden, dan kan elk van de betrokken partijen aan het secretariaat van de Cel Verzoening van de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ernaar in te stemmen.

§3. Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een verzoeningsreglement en een "overeenkomstig tot verzoening" bezorgen.

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

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

Secretariaat van de "Cel verzoening":
telefoon: 02/277.61.80 • fax: 02/277.91.00
e-mail: verzoening.gr@skynet.be

Artikel 18: Arbitrage of Rechtbank

§1. Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende partij desgewenst een arbitrage-procedure instellen voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure aanhangig maken voor de gewone rechtbank.

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

§3. De reisorganisator of reisbemiddelaar die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag 1250 euro bedraagt of meer. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1250 EUR werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen.

§4. Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgesteld nadat binnen een periode van 4 maanden volgend op het (voorzijne) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil) geen minnelijke regeling kon worden bereikt. Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

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

Secretariaat van het arbitraal college, en algemeen secretariaat van de Geschillencommissie Reizen:
telefoon: 02/277.62.15 (9u tot 12u) • fax: 02/277.91.00
City Atrium Vooruitgangstraat 50 1210 Brussel



Vergund reisbureau

Logo of the Flemish Government (Vlaamse Gemeenschap)

Logo of the Walloon Government (Région wallonne)

Logo of the Brussels Capital Region (Région de Bruxelles-Capitale)

Logo of the German-speaking Community (Duitsstalige Gemeenschap)

Logo of the French-speaking Community (Franstalige Gemeenschap)

Logo of the Flemish Government (Vlaamse Gemeenschap)

Logo of the Walloon Government (Région wallonne)

Logo of the Brussels Capital Region (Région de Bruxelles-Capitale)

Logo of the German-speaking Community (Duitsstalige Gemeenschap)

Logo of the French-speaking Community (Franstalige Gemeenschap)

BIJZONDERE REISVOORWAARDEN

EN BELANGRIJKE EXTRA INFORMATIE

De Algemene en Bijzondere Voorwaarden, opgenomen in deze brochure, zijn gebaseerd op de Reiscontractenwet van 16/02/1994 en blijven van toepassing zolang deze Reiscontractenwet van kracht is. Van zodra voormelde Reiscontractenwet wordt vervangen, zullen ook de Algemene en Bijzondere Voorwaarden worden vervangen middels een erratum hetwelk alsdan zal worden gedistribueerd als bijlage aan onderhavige brochure waarmee het erratum dan één geheel zal vormen. Boekingen uit onderhavige brochure zullen vanaf het inwerking treden van de nieuwe Wet dan ook gebeuren onder de Algemene en Bijzondere Voorwaarden uitgewerkt in het erratum.

1) ART. 1: TOEPASSINGSGBIED

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 Pegase 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 Pegase 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

- ofwel bij het reisagentschap uiterlijk 7 dagen vóór afreis
- ofwel, indien de inschrijving minder dan 7 werkdagen voor afreis werd gemaakt, worden de documenten mogelijks, naar soevereine beoordeling van Pegase, 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 doorgemaild 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.

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. Pegase zal geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor het geval hieromtrent eerder welk probleem zou kunnen ontstaan.

Minderjarige moeten in het bezit zijn van hun eigen bewijs van identiteit, met foto. Voor aanvragen van identiteitsbewijzen van minderjarigen, hantieren 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. Pegase 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 Pegase 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 ná 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 Pegase 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 verandering. 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 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 ver-

laging 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 14 mei 2015 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.

Vliegpreizen 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

De wet voorziet dat de klant kosteloos kan annuleren indien de verhoging meer dan 10% van de reissom bedraagt.

Kosten ter plaatse te betalen: 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 verblijfstaksen zijn niet inbegrepen in de prijs. In Duitse steden kunnen accommodatieverschaffers binnenkort wellicht een toeristenbelasting aanrekenen die ter plaatse te betalen is. Op het moment dat deze brochure in druk gaat, zijn de details omtrent deze belasting nog niet duidelijk. Dit is ondermeer afhankelijk van stad tot stad en soms zelfs van accommodatie tot accommodatie. 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.

Waarborgsom: meestal betaalt de reiziger bij aankomst voor verhueringen 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. Pegase is niet verantwoordelijk voor de heffing en/of terugbetaling van de waarborgsommen. Het kan bovendien voorkomen dat de verhuurder de waarborgsom verhoogt of anderszins besluit die in te voeren zonder dat dit in de publicatie werd vermeld.

Speciale voorkeur: 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 Pegase om uitzonderlijke redenen hiervoor een speciale aanvraag (essentie) richten aan de hotelier of verhuurder. Er wordt hiervoor een toeslag van €20 per aanvraag aangerekend. Meer informatie bij reservering.

Het reisprogramma, de prijzen en de "special offers" gelden tot uitputting van de capaciteiten. Het tijdstip van uitputting van deze capaciteiten gebeurt onafhankelijk van Pegase'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 45 dagen voor de afreis, betaalt de reiziger het saldo. Boekt de reiziger minder dan 45 dagen voor afreis, dan moet hij de totale reissom onmiddellijk voldoen. Het niet (tijdig) betalen van de volledige reissom wordt steeds van rechtswege beschouwd als een verbreking door de reiziger in de zin van artikel 13a. Hierbij zal de verbrekingsvergoeding zoals in geval van een no-show van toepassing zijn en dit zonder de toepassing van de verminderde verbrekingsvergoeding of wijzigingskost zoals hierna in artikel 13b.

6) ART. 8: OVERDRAAGBAARHEID VAN DE BOEKING

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

Pegase 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 Pegase 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 persoon

Onder kleine wijziging wordt verstaan:

- wijziging van de naam (behalve voor lijnvluchten en treintickets aan voor-

deeltarief), leeftijd, taal van de reisdocumenten, kamertype, verblijfsformule en geboekt regime;

- verhoging van de bezetting van een geboekt kamer- of verhueringstype binnen de maximaal toegestane bezetting;
- verlaging van de bezetting van een geboekt verhueringstype 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 verhuering), het verhueringstype, de vertrekdatum en/of terugkeerdatum, alsook in geval van wijziging van de naam bij lijnvluchten of treintickets aan voordeeltarief, 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

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

De vergoeding hierbij is als volgt bepaald:

a) verblijf in hotel of verhuering:

- vanaf de inschrijving t.e.m. 43 dagen voor de dag van aankomst: 15% van de reissom per persoon;
- vanaf 42 t.e.m. 29 dagen voor de dag van aankomst: 35% van de reissom per persoon;
- vanaf 28 t.e.m. 22 dagen voor de dag van aankomst: 40% van de reissom per persoon;
- vanaf 21 t.e.m. 15 dagen voor de dag van aankomst: 50% van de reissom per persoon;
- vanaf 14 t.e.m. 6 dagen voor de dag van aankomst: 75% van de reissom per persoon;
- vanaf 5 t.e.m. 1 dag: 90% van de reissom per persoon;
- op de dag van vertrek of in geval van niet aankomen in het hotel op de voorziene dag: 100% van de reissom per persoon;

Opmerking: indien de hotelier of verhuurder hogere kosten aanrekent dan beschreven, dan zullen deze hogere kosten aangerekend.

b) 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 € 15 per persoon voor zover de totale kosten de prijs van het ticket niet overschrijden. Tickets die reeds uitgeschreven zijn, brengen steeds 100% kosten met zich mee.

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 ontving minder dan 28 dagen voor afreis zijn de kosten steeds 100%;
- voor de annulering van extra's waarvoor de klant een voucher ontving, bedragen de kosten 50% bij annulering tussen 15 en 8 dagen voor afreis en 100% bij annulering minder dan 8 dagen voor afreis.

d) optionele annuleringsverzekeringen: de premie wordt steeds 100% in rekening gebracht.

e) dossierkost: steeds 100% in rekening gebracht.

Art. 13b: Verminderde verbrekingsvergoeding en wijzigingskost

De verminderde verbrekingsvergoeding en wijzigingskost zoals beschreven in dit artikel zijn van toepassing op reizen uit de brochures Pegase Autovakanties.

Indien u de reisovereenkomst moet verbreken voor de eigenlijke aanvang van de reis, dit is de aanvang van de heenreis, en u op basis van onderstaande bepalingen recht heeft op een vermindering van de verbrekingsvergoeding ontvangt u een (gedeeltelijke) terugbetaling van de in artikel 13a vermelde verbrekingsvergoeding, mits aftrek van het hierna vermelde Schadebeding en de dossierkosten van de boeking.

Indien u de reisovereenkomst voor de eigenlijke aanvang van de reis, dit is de aanvang van de heenreis, moet wijzigen en u op basis van onderstaande bepalingen recht heeft op een vermindering van de wijzigingskosten ontvangt u een (gedeeltelijke) terugbetaling van de in artikel 13a vermelde wijzigingskosten (bijvoorbeeld: extra hotelkosten voor een éénpersoonskamer), beperkt tot de vergoeding in geval van verbreking en mits aftrek van het hierna vermelde schadebeding en de dossierkosten van de boeking. In alle gevallen bedraagt het schadebeding voor de inschrijver/reiziger €25 per persoon voor reizen zonder transport; €50 per boeking voor verhueringen en € 50 per persoon voor reizen met vervoer geboekt via Pegase. De vermindering van de verbrekingsvergoeding of van de wijzigingskost bedraagt steeds maximaal € 625 per persoon. Voor verhueringen bedraagt

de vermindering maximaal € 625 per verhuur. Dossierkosten worden nooit terugbetaald.

Het recht op een vermindering van de verbrekingvergoeding of van de wijzigingskost treedt in voege vanaf de reservatie van de reis, en eindigt op de vertrekdatum van de gereserveerde reis.

Enkel in de volgende gevallen is er een recht op vermindering van de verbrekingvergoeding of van de wijzigingskost:

a) ziekte, ongeval, zwangerschapscomplicaties of overlijden van:

- jezelf;
- je wettelijke of feitelijke echtgenoot(e);
- één van je bloed- of aanverwanten tot in de tweede graad;
- een persoon die met jou op dezelfde verblijfplaats samenwoont en die onder je hoede staat of te jouw laste valt;
- de persoon die tijdens je reis je beroepsactiviteiten overneemt, indien dit slechts 1 persoon betreft;

b) je zwangerschap op zich en dit indien de reis voorzien was tijdens de laatste 3 maanden van de zwangerschap en indien het contract voor het begin van de zwangerschap werd onderschreven;

c) jij of een persoon die gewoonlijk met jou in gezinsverband samenleef wordt ontslagen als werknemer;

d) je sluit een arbeidscontract af voor een duur van tenminste 3 maanden op voorwaarde dat je als werkzoekende was ingeschreven bij de V.D.A.B. of een andere bevoegde overheid;

e) belangrijke stoffelijke schade welke je trefft in je onroerende goederen of bedrijfsruimten - of deze van je reisgezel, voor zover je dan alleen moet reizen – ten gevolge brand of natuurverschijnselen, overkomen binnen de dertig dagen die de vertrekdatum voorafgaan;

f) een reisgezel verbreekt op basis van één van de voornoemde redenen zodat je alleen of met slechts 1 reisgezel moet reizen.

In afwijking van het voorgaande komt Pegase niet tussen en zijn de hogervermelde verbrekingvergoedingen en wijzigingskosten wel volledig verschuldigd bij:

a) aardbevingen, vulkanische uitbarstingen, oorlogsgebeurtenissen, terrorisme, vijandelikheden, represailles, mishandelingen door de leden van een al dan niet erkende overheidsinstelling, oproer, stakingen, aanslagen, burgerlijke, militaire of politieke onlusten, alle schadelijke gevolgen veroorzaakt door oorlogstuigen, alsook de gevolgen van radioactieve stralen.

b) overmatig gebruik van alcohol (dronkenschap, alcoholisme), geneesmiddelen, drugs, verdovende of stimulerende middelen.

c) ongevallen of stoornissen ontstaan bij het gebruik van onderzee- en luchtvervoermiddelen, behalve multi-motorvliegtuigen en helikopters, goedgekeurd door de overheid van een openbare luchtvervoerdienst.

d) ongevallen voortvloeiend uit deelname, hetzij beroepsshalve hetzij uit hoofde van een bezoldigd contract aan om het even welke sport of competitie en de eraan voorafgaande trainingen.

e) ongevallen of stoornissen ten gevolge van de deelname aan koersen, snelheidspogingen en wedstrijden.

f) psychische, psychosomatische ziekten of zenuwstoornissen.

g) opzettelijke handelingen.

h) je insolventie.

i) personen die lijden aan een ziekte die reeds bestond en/of waar van de symptomen zich voordeden voor de inschrijvingsdatum van het reiscontract.

j) personen die lijden aan letsels ten gevolge van een ongeval of een ziekte waarvan de oorzaken of de symptomen zich voordeden voor de inschrijvingsdatum van het reiscontract

k) de uitsluitingen vermeld in artikel i en j zijn niet alleen voor jou van toepassing maar eveneens voor de personen waarvan de medische toestand de oorzaak is van de aanvraag tot tussenkomst.

l) de normale bevalling en de ingrepen die verband houden met het normale verloop van een zwangerschap.

m) ontslag om dringende redenen.

n) epidemieën en quarantaine.

o) Het niet (tijdig) betalen van de volledige reissom.

Om aanspraak te kunnen maken op een vermindering van de verbrekingvergoeding of van de wijzigingskost dient u de volgende stappen te ondernemen:

a) de ziekte, of het letsel ingeval van ongeval, medisch laten objectiveren voor verbreking.

b) Mondial Service Belgium, hierna afgekort tot MSB, schriftelijk verwittigen of je persoonlijk als inschrijver/aanmelder bij je reisagent aandienen om de verbreking te ondertekenen en dit onmiddellijk nadat je kennis hebt van een voorval dat je vertrek zou kunnen verhinderen, zodat de gevolgen van de verbreking beperkt blijven.

c) je moet binnen de 7 dagen, na kennisgeving van de verbreking, de uitvoeringsagent van Pegase, met name MSB, schriftelijk verwittigen. De vermindering van de verbrekingvergoeding of van de wijzigingskost worden rechtstreeks tussen de reiziger en de uitvoeringsagent afgehandeld. MSB is door Pegase aangesteld voor het beheer van de dienst vermindering verbrekingvergoeding of wijzigingskost alsook het beheer van eventuele betwistingen die hieruit zouden voortvloeien. De contactgegevens van MSB zijn: Mondial Service Belgium N.V., dep. TCC, Zwaluwenstraat 2 te 1000 Brussel. Deze uitvoeringsagent van Pegase is uw

aanspreekpunt voor de afhandeling van de bovenvermelde vermindering van de verbrekingvergoeding of wijzigingskosten alsook elke klacht of betwisting hieromtrent. Elke kennisgeving hieromtrent dient verplicht te geschieden op voormeld adres.

d) je moet zonder verwijf, en in elk geval binnen de 30 dagen, aan MSB de uitvoeringsagent alle nuttige inlichtingen en medische gegevens verstrekken en op de vragen antwoorden die je worden gesteld teneinde de omstandigheden en de omvang van de schade te kunnen vaststellen.

e) je moet alle redelijke maatregelen nemen om de gevolgen van het schadegeval te voorkomen en te beperken.

f) elke opzettelijke verzwijging of opzettelijke onjuiste mededeling inzake de omstandigheden of gevolgen van het schadegeval, geeft aanleiding tot het verlies van alle rechten op vermindering.

g) indien je één der voormelde verplichtingen niet nakomt en er daardoor een nadeel ontstaat voor Pegase, kan deze laatste de vermindering van de verbrekingvergoeding of van de wijzigingskost weigeren ten belopen van het door haar geleden nadeel. Pegase zal, middels MSB de vermindering van de vergoeding steeds volledig weigeren indien je bovenvermelde verplichtingen met bedrieglijk opzet niet bent nagekomen.

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 de Pegase-groep. Dergelijke activiteiten die niet behoren tot het oorspronkelijke reispakket, vallen buiten de verantwoordelijkheid van Pegase. Klachten m.b.t. die activiteiten, dienen ter plaatse te worden geformuleerd. Pegase 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). De reiziger kan tevens contact opnemen met het Pegase 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 Pegase 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 vakantiegroot vermijden, terwijl een laattijdige melding een invloed zal hebben op de grootte van een eventuele schadevergoeding.

11) 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 Pegase, 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.

12) 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 geclemd 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 Pegase zal deze laatste alle redelijke inspanningen doen teneinde de boeking van een gelijkaardig 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.

13) GARANTIEFONDS REIZEN®

Pegase maakt deel uit van de internationale reisorganisatie Pegase. Uw vakantiebudget is bij ons in veilige handen. Verder is Pegase 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 2017 en wordt nadien verlengd bij dezelfde of bij een andere officieel erkende verzekeringsmaatschappij. Vraag de garantiëvoorwaarden 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



Ook uw gemeedruist verdient vakantie!

BELANGRIJK OM TE WETEN

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 rubriek "Belangrijk om te weten", alsook met de "Bijzondere Reisvoorwaarden en Belangrijke Extra Informatie", maken bijgevoegd de op u contract toepasselijke contractvoorwaarden uit.

Vervoer

Vervoer wordt niet afzonderlijk verkocht. De vermelde vervoersprijzen zijn enkel geldig in combinatie met een verblijf.

Per vliegtuig:

Hoe lang vooraf op de luchthaven aanwezig zijn voor vertrek?

- Pegase vraagt u uitdrukkelijk om minimaal twee uur vóór vertrek op de luchthaven aanwezig te zijn en u zo snel mogelijk aan de incheckbalie te melden. De controleprocedures rond veiligheid worden steeds strikter en een wachttijd aan de controlepost kan onmogelijk worden uitgesloten. Verdere inlichtingen en specifieke informatie zijn gevoegd bij de reisdocumenten en zijn natuurlijk ook beschikbaar bij uw Pegase reisagent.
- Bij de meeste (charter)maatschappijen heeft u voor de check-in een vluchtvoucher nodig. Voor de meeste lijnvluchten, zoals Brussels Airlines, kunt u inchecken met uw identiteitskaart en reserveringsnummer en heeft u geen vluchtvoucher nodig.

Uurregeling

- Alleen de uurregeling opgegeven op de laatste reisdocumenten is van toepassing.
- Chartervluchten worden flexibel ingezet. Het kan voorkomen dat we omwille van beschikbaarheid en bezettingen van vliegtuigen of omwille van technische of operationele redenen vluchtschema's wijzigen waardoor de oorspronkelijk gemelde uurregeling nog verandert. Dergelijke wijzigingen kunnen geen prijsaanpassing of terugbetaling met zich meebrengen.
- Ingeval het definitieve vluchtuur met 30 minuten of minder wordt vroegged, wordt u niet op voorhand verwittigd, daar u reeds minimaal 2 uur voor het uur van vertrek (3 uur voor exotische vakanties) op de luchthaven aanwezig moet zijn.
- De vertrek- en terugkeerdatum worden als reisdagen beschouwd. Late en/of vroege vluchten komen niet in aanmerking voor schadevergoeding voor vakantieindividueel. Wanneer u bijvoorbeeld een vakantie reserveert van 8 dagen, heeft u recht op 2 reisdagen en 6 volle vakantiedagen ter plaatse tegen een prijs berekend op basis van 7 nachten. Wanneer u lijnvluchten reserveert en u de heenvlucht mist, behoudt de luchtvaartmaatschappij zich het recht de retourvlucht automatisch te annuleren.

Maaltijden en dranken aan boord

Bij de meeste luchtvaartmaatschappijen zijn maaltijden en dranken niet inbegrepen. Tegen betaling kunt u à la-cartereservice genieten.

Identiteitskaart

Bij reserveringen dienen de persoonsgegevens te worden opgegeven zoals vermeld op de identiteitskaart en reispas. De (voor)naam en voorletters op het vliegticket dienen overeen te komen met de gegevens op de identiteitskaart en reispas. Indien blijkt dat beide documenten niet gelijk zijn, kan de luchtvaartmaatschappij u weigeren. Wij zijn niet voor kosten aansprakelijk voortvloeiend uit het opnieuw afdrukken van vliegtickets of de gevolgen van zo'n weigering.

U bent zelf verantwoordelijk voor de geldigheid van uw identiteitskaart of reispas. Deze geldigheid kan verschillen van vakantiebestemming tot vakantiebestemming. Meer info : www.diplomatie.be.

Hoe ver ligt uw vakantiebestemming?

- Voor alle bestemmingen vermelden we het aantal kilometers vanuit Brussel via de autosnelweg. Dit is slechts een indicatie. De door u gereden afstand en route kan hiervan afwijken.

Later aankomen? Zeker bellen!

- Op uw reisdocumenten staan de uiterlijke aankomst- en vertrektijden vermeld. Als u later aankomt, dient u zelf contact op te nemen met de accommodatieverstrekker. Het telefoonnummer vindt u terug op de voucher. Komt u later aan of vertrekt u vroeger, dan worden de niet-gebruikte maaltijden niet terugbetaald.

Bagage

Indien u met het vliegtuig reist:

Gebruik een stevige koffer. Let wel, in verband met het controleren op explosieven is het niet toegestaan om ruimbagage op slot te doen. U kan eventueel een riem rond de koffer doen, om te vermijden dat deze opengaat tijdens het vervoer. Om de bagageverwerking vlot te laten verlopen raden wij u aan uw naam en adres duidelijk te vermelden aan de binnen- en buitenkant van de bagage en oude labels te verwijderen. Een sticker van Pegase (of een eigen kenmerk) op de bagage zorgt ervoor dat u deze snel herkent en verwisseling van bagage voorkomt.

Wat mag er wel en niet mee in de bagage

- Geneesmiddelen, breekbare en bederfbare producten, camera's, computers en andere elektronische apparatuur, fototoestellen, juwelen, geld, waardevolle documenten en belangrijke persoonlijke bezittingen (bv. brillen, gebit ...) zijn niet toegelaten in het ruim en moeten meegenomen worden als handbagage. Pegase en de luchtvaartmaatschappijen zijn niet verantwoordelijk voor eventuele schade, verlies of vertraging van deze voorwerpen.
- Volgende voorwerpen worden onder geen enkele voorwaarde aan-

vaard (noch in het ruim, noch in de handbagage): bijtende producten, brandbare vloeistoffen, explosieven, vergif, gasflessen, vuurwapens en munitie en irriterende producten.

- Om veiligheidsredenen worden scherpe voorwerpen (zoals scharen en nagelvijlen) niet toegestaan in de handbagage. Dergelijke voorwerpen moeten in de reiskoffer worden opgeborgen.
- Voor vluchten met vertrek uit een luchthaven van de Europese Unie zijn er strenge beperkingen op vloeistoffen in de handbagage; deze beperkingen gelden bovendien ook in heel wat luchthavens buiten de Europese Unie. Elke verpakking die vloeistof bevat, mag een inhoudsvermogen van max.100 ml hebben. Het begrip vloeistof moet zeer breed worden opgevat, ook gels, sprays, tandpasta enz. horen hierbij. Alle vloeistoffen in de handbagage moeten in een doorzichtig her-sluitbaar plastic zakje met een inhoud van max. 1 l. Uitzonderingen worden toegestaan voor medicijnen, babyvoeding en dieetvoeding die nodig zijn voor de vlucht. Een doktersattest wordt aangeraden. De aankoop van vloeibare producten in de tax free shop is nog steeds mogelijk; deze worden in een verzegelde zak gestopt. Het is belangrijk om vroeg op de luchthaven te zijn, aangezien deze reglementering voor lange wachttijden aan de veiligheidscontrole kan zorgen.
- In verband met het controleren op explosieven is het niet toegestaan om ruimbagage op slot te doen. De douane heeft steeds het recht de bagage te controleren. Indien uw koffers toch gesloten zijn, dan kan het zijn dat het slot gewoon opengebroken wordt.
- Na een vlucht blijven de kleine bagagelabels met barcode (stickers) vaak achter op de koffers. Om te voorkomen dat bagagelabels niet of verkeerd zouden worden gelezen, dienen deze labels van alle bagage-stukken te worden verwijderd.
- Meer informatie bij uw reisagent, op www.pegase.be en op www.mobiliteits.fgov.be.

Maximaal toegelaten gewicht en aantal stuks bagage

- Bij de meeste vluchten is het maximale toegelaten gewicht van de bagage 15 kg per persoon. Het maximale toegelaten gewicht en eventuele beperkingen in aantal stuks staan op de reisdocumenten vermeld. Dit kan verschillen tussen de heen- en terugvlucht. Zo kan het uitzonderlijk voorvallen dat het maximale toegelaten gewicht op uw terugvlucht lager is dan op de heenvlucht. In dit geval raden wij u aan uw bagage voor uw heenvlucht eveneens te beperken tot dit maximale gewicht. Bij overschrijding van het maximale toegelaten gewicht of het aantal stuks bagage dient u aan de check-in bij te betalen.
- Opgelet bij het bundelen van kilo's: het is toegestaan de bagage van meerdere personen te bundelen. Indien het maximale toegelaten gewicht bijvoorbeeld 15 kg bedraagt, dan kunnen 2 personen samen één koffer meenemen van maximaal 30 kg. Let wel dat op de meeste vluchten het maximale gewicht per ingecheckte koffer is beperkt. Op Brussels Airport mag het gewicht per ingecheckte koffer niet meer dan 32 kg bedragen.
- U mag 1 stuk handbagage meenemen in de passagiersruimte van het vliegtuig. De som van de afmetingen is beperkt tot maximaal 115 cm (55x40x20 cm) en het gewicht is beperkt tot maximaal 6 kg. Grotere en/of zwaardere handbagage zal bij de check-in worden geweigerd.

Verlies, diefstal of beschadiging van bagage

- In geval van verlies, diefstal of beschadiging van bagage dient u dit zo vlug mogelijk te melden bij de afdeling "Verloren bagage" van de luchthaven. Er zal een "Property Irregularity Report" (PIR) of "Damage Report" (DPR) worden opgemaakt, waarvan u een kopie moet bijhouden. Zonder dit document is het onmogelijk om een vergoeding te krijgen.
- In geval van schade moeten, binnen de 7 dagen, alle nodige documenten (Damage Report + bestek voor reparatie + boarding pass) voor een aanvraag van schadeclaim naar Customer Service: quality@pegase.be (in geval van chartervlucht) of naar de luchtvaartmaatschappij (in geval van lijnvlucht) worden verstuurd.
- Internationale verdragen (waaronder de Conventie van Montréal) beperken de aansprakelijkheid van de luchtvaartmaatschappijen in geval van lichamelijke schade en schade aan of verlies van bagage. Beschadigde of verloren bagage zal worden vergoed in overeenstemming met het internationale verdrag van toepassing.
- Het is sterk aan te raden een bagageverzekering af te sluiten.

Speciale noden

Baby's (0 - 2 jaar)

- Voor de vlucht geldt dat baby's gratis, op de schoot van één van de ouders vliegen. Enkel de luchthaventaksen dienen te worden betaald. Voor lijnvluchten geldt een mogelijke toeslag. Er wordt slechts 1 baby per volwassen toegelaten.
- De baby mag op de dag van de terugvlucht nog geen 2 jaar geworden zijn. Bij de reservering dient u de correcte geboortedatum van de meereizende kinderen op te geven. Alle extra kosten die voortvloeien uit het niet-correct opgeven van de leeftijd, zijn ten laste van de reiziger. Pegase is niet verantwoordelijk voor eventuele schade voortvloeiend uit het niet correct opgeven van de leeftijd.
- In het vakantieverblijf: het babybed is soms op aanvraag, en eventuele kosten voor het huren van een babybed staan vermeld in de beschrijving.
- Op sommige bestemmingen betalen baby's ook verblijfstaken.

Mensen met een beperking

- Om eventuele problemen in het buitenland te vermijden moet de reiziger, ongeacht de aard van de beperking, hiervan melding maken

bij boeking. Dit moet bovendien door Pegase gemeld worden aan de medische dienst van de luchtvaartmaatschappij. Om veiligheidsredenen is het vervoer per vliegtuig van passagiers met een beperking strikt gereguleerd. Hun aantal is beperkt volgens het type toestel en de bezetting van de vlucht.

- Rolstoelgebruikers en personen die moeilijk kunnen stappen of trappen gebruiken, kunnen bij inscheping een beroep doen op bijstand. Mits u dit op voorhand aanvraagt, kan deze begeleiding worden verzorgd. Het ontbreken van een voorafgaande kennisgeving kan aanleiding geven tot enige improvisatie en vertraging op het ogenblik van inscheping.
- Een elektrische rolstoel met "droge" batterij wordt in de bagageruimte vervoerd tegen betaling. Een "natte" batterij wordt niet toegestaan aan boord.
- Om problemen op de vakantiebestemming te vermijden, dienen specifieke thema's (gezondheid, handicap) bij reservering te worden gemeld aan Pegase, zodat wij de mogelijkheid hebben specifieke maatregelen te treffen indien nodig. Wij vragen u uitdrukkelijk te melden of u aangepaste voorzieningen nodig hebt, bijvoorbeeld op de kamer (zoals aangepaste breedte deuren, verlaagde lavabo, etc.) De kosten vallen ten laste van de reiziger.
- Helaas bestaat niet overal ter wereld begrip voor de in België geldende opvatting dat mensen met een beperking zich maximaal moeten kunnen integreren in het gewone leven.

Zwangerschap

- Bij zwangerschap vanaf de 6e maand vragen de meeste luchtvaartmaatschappijen een medisch attest. Meer informatie bij uw reisagent.
- Bovenstaande regels zijn van toepassing voor zowel de heen- als de terugvlucht.

Huisdieren

- **Documenten:** alle informatie over de vereiste documenten voor het reizen met huisdieren dient u tijdig bij uw dierenarts na te vragen. Als u met de hond of kat op vakantie wil in Europa, moet uw huisdier een Europees paspoort hebben (ook bij uw dierenarts te verkrijgen). Dit paspoort vervangt een aantal internationale documenten die nodig waren om te bewijzen dat het dier is ingeënt tegen hondsdolheid. Hiernaast moet u met een bloedproef kunnen aantonen dat het dier genoeg antistoffen tegen het hondsdolheidsvirus in zijn lichaam heeft. Sommige landen eisen nog aanvullende inenting. Het is dus heel belangrijk u hierover tijdig te informeren bij uw dierenarts of op www.diplomatie.belgium.be.
- **Vliegtuig:** indien u met het vliegtuig reist, moet u uw huisdier op voorhand aanmelden bij de luchtvaartmaatschappij. Als u dit niet doet, wordt op de luchthaven een toeslag geheven voor administratiekosten. In het vliegtuig wordt enkel een beperkt aantal kleine honden en katten toegestaan in de cabine. Een gesloten waterdichte tas, waarvan de som van de afmetingen niet groter dan 115 cm mag zijn, is vereist. Op langeafstandsvluchten worden geen huisdieren in de cabine toegestaan. U betaalt steeds een bedrag (vaak berekend op het gewicht, huisdier + kooi), hetzij bij de reservering, hetzij aan de check-in op de luchthaven. Op alle vluchten wordt slechts een beperkt aantal dieren toegestaan.
- **Hotel:** de hoteltekst vermeldt, bij de faciliteiten van elk hotel, of huisdieren toegestaan zijn of niet. Indien het hotel huisdieren toestaat, moet u bij reservering in elk geval uw huisdier aanmelden zodat deze kan worden aangevraagd. Hotels die huisdieren toestaan doen dit voor wat de kamer en bepaalde beperkte ruimtes van het hotel betreft. In de meeste hotels zijn huisdieren niet toegestaan in de openbare ruimtes, zoals restaurants, bars en rond het zwembad.
- Vergeet niet uw huisdier bij reservering aan te melden bij uw reisagent.

Verblijf

Algemeen

- De afgebeelde foto's van de accommodatie zijn een woonvoorbeeld of kamervoorbeeld, grootte en/of inrichting kunnen verschillen.

Hoteltkamer:

- Uw hoteltkamer is de dag van aankomst in principe ten vroegste beschikbaar vanaf 14 uur. De dag van terugkeer dient u de kamer te verlaten ten laatste om 10 uur. Tenzij anders vermeld op uw reisdocumenten.
- Door toevoeging van één of meerdere bedden wordt de beschikbare ruimte in een kamer en de privacy meestal beperkt. Bedden die aan een kamer worden toegevoegd voor een 3e en/of 4e volwassene of kind, kunnen bestaan uit een slaapbank, bijzetbed, uitschuifbed, vouwbed of opklapbed (eerder geschikt voor kinderen). Door de toevoeging van een extra bed is het eveneens mogelijk dat de zithoek weggenomen wordt.
- Opgelet: Indien u een 2/4-persoonskamer boekt voor 2 personen, dan wordt u meestal in een normale 2-persoonskamer ondergebracht, zonder extra bedden. Boek voor slechts 2 personen dus geen 2/4-persoonskamer in de hoop op die manier een ruimere kamer te krijgen.

Appartement of woning:

- Aantal personen per woning: wij geven steeds duidelijk de maximumcapaciteit van de vakantiehuizen op te geven. Bij boeking bent u verplicht het juiste aantal personen op te geven. Elke wijziging dient u te melden. Wanneer u met meer personen aankomt dan op de voucher staat

vermeld, kan u de toegang worden ontzegd of een toeslag worden aangerekend.

- Uw appartement of woning wordt in principe niet schoongemaakt gedurende uw verblijf, tenzij anders vermeld. De eindschoonmaak is (afhankelijk van de gekozen residentie): inbegrepen, (verplicht) tegen betaling, of zelf te doen. Informatie daarover vindt u terug bij de beschrijving van uw residentie.

Airconditioning:

- Er bestaan meerdere systemen, van individueel regelbaar over individueel activeerbaar tot centraal gestuurd. Naargelang de plaatselijke omstandigheden (energiebesparingen ingevolge plaatselijke reglementeringen, stroomonderbrekingen, etc.) kan het functioneren ervan beperkt worden tot een aantal uren per dag en/of nacht.

Terminologie:

- **“Bad met douche”**: u beschikt over een badkamer met bad en u kunt in de badkuip een douche nemen. **“Bad en douche”** betekent dat u over een badkamer met bad én douche beschikt.
- Bij een appartement vermelden we telkens het aantal kamers. We tellen de woonkamer of de woon-/slaapkamer en alle afsluitbare slaapkamers (af te sluiten met min. een schuifwand). Dus een slaapcabine, open slaapgedeelte of de verdieping of een slaaphoek tellen niet mee. De badkamer en de keuken tellen ook niet mee. Een studio staat dan bv. beschreven als een 1-kamerappartement, een 2-kamerappartement is een appartement met 1 woonkamer (of woon-/slaapkamer) en 1 afsluitbare slaapkamer, etc.
- De termen **“familiekamer”** of **“junior suite”** worden gebruikt om aan te geven dat de beschikbare ruimte meer dan gemiddeld is. In deze gevallen zijn er echter geen afzonderlijke kamers, tenzij anders beschreven.
- Met een “satelliet-tv” ontvangt men niet noodzakelijk Nederlands-talige zenders. Indien u over meerdere ruimtes beschikt, bevindt het tv-toestel zich meestal in de woonkamer.
- Een kamer met “zeezicht” houdt in dat u vanuit uw kamer min of meer uitkijkt over de zee. Lateraal zeezicht betekent dat u zijdelings de zee kunt zien, frontaal zeezicht betekent dat u recht op de zee kijkt. Echter, het is steeds mogelijk dat het zeezicht (deels) wordt belemmerd door begroeiing (bijvoorbeeld palmbomen). Zeezicht betekent dat uw kamer zich bevindt aan de kant van de zee, maar niet dat u ook zeezicht hebt.
- Indien een kamer vast tapijt heeft, wordt dit niet apart vermeld. Enkel indien wij op de hoogte zijn dat de kamer beschikt over andere vaste vloerbekleding (bv. parket, laminaat, natuursteen) wordt dit apart vermeld.

Maaltijden

Bij de meeste hotels staat vermeld of het hotel buffetten of vaste menu's serveert. Alle prestaties starten steeds met het avondmaal (bij halfpension, volpension of all inclusive) op de dag van aankomst en eindigen met het ontbijt op de dag van vertrek.

Halfpension:

• Bestaat uit het ontbijt en één hoofdmaaltijd (meestal het avondmaal).

Volpension:

• Bestaat uit het ontbijt, de lunch en het avondmaal.

All inclusive:

• Een selectie van maaltijden en dranken zijn inbegrepen gedurende het hele verblijf (volgens beschrijving in de hoteltekst). In de meeste hotels stopt de all inclusive om 12 uur op de dag van de terugreis.

Opgelet: indien u kiest voor half- of volpension of all inclusive dan is dit toepasselijk op de volledige duur van het verblijf en op alle mede-eizigers. Enkele dagen half pension combineren met enkele dagen vol pension bijvoorbeeld is dus niet mogelijk.

Dranken:

- Bij halfpension en volpension zijn de dranken voor middag- en avondmaaltijden niet inbegrepen, tenzij anders vermeld.
- Bij all inclusive zijn meestal enkel lokale (alcoholische) dranken inbegrepen, tenzij anders vermeld. Het komt voor dat bepaalde dranken of bepaalde bars tegen betaling zijn.
- Personen jonger dan 18 jaar worden in sommige hotels verboden om alcohol te consumeren.

Ontbijt:

- **Continental ontbijt:** wordt aan tafel geserveerd of staat al op tafel. Meestal bestaat het uit een croissant, een broodje of sneetje brood. Bepaalde belegsoorten bepaalt u ter plaatse.
- **Uitgebreid ontbijt:** een steviger of iets uitgebreider ontbijt dat aan tafel wordt geserveerd of al op tafel staat. Keuze uit meer belegsoorten dan bij een continental ontbijt.
- **Beperkt ontbijtbuffet:** een iets steviger ontbijt in buffetvorm. U krijgt meestal nog één of twee extra producten. Dit kan beleg zijn, yoghurt, fruitsap, zoete broodjes ...
- **Ontbijtbuffet:** keuze uit verschillende soorten brood en beleg in buffetvorm. Meestal is er fruitsap, verschillende soorten yoghurt, harde kazen, ontbijtgranen, fruit ...

Buffet/bediening aan tafel:

- De hoteldirectie heeft het recht om tijdens een seizoen, bijvoorbeeld een te lage bezetting, het buffet te vervangen door bediening aan tafel en vice-versa. Bovendien heeft de wijze van bediening niet noodzakelijk een invloed op de kwaliteit van de maaltijden.

Kinderporties en babymaaltijden:

- Als kinderen gratis op basis van kamer met ontbijt, half- of volpension of all inclusive verblijven of grote kortingen krijgen, heeft de hotelier het recht kinderporties of kindermenu's te serveren.

Avondkledij:

- In heel wat hotels wordt van de heren verwacht dat ze een lange broek dragen in het restaurant, zeker voor het avondmaal. Niet zelden wordt een korte broek of short geweigerd.

Infrastructuur/Faciliteiten

In de mate van het mogelijke worden alle gratis hotelfaciliteiten zoals kluisje, minibar, ligstoelen en sportfaciliteiten duidelijk vermeld. Indien de vermelding gratis niet voorkomt bij bepaalde faciliteiten betekent dit dat deze ofwel tegen betaling zijn, ofwel dat het ons niet bekend is of deze al dan niet gratis zijn.

Zwembaden:

- In onze beschrijvingen geven we soms de precieze periode op wanneer een openluchtzwembad open of verwarmd is. Dit is evenwel afhankelijk van het weer. Het spreekt immers voor zich dat het zwembad niet zal worden verwarmd of geopend indien het regent of stormt. Indien er niet duidelijk in de tekst staat dat het zwembad verwarmd is, mag u ervan uitgaan dat dit niet het geval is.
- Onder een “privézwembad” verstaat men een zwembad voor privé-gebruik: dit betekent dat andere gasten geen gebruik mogen maken van dit zwembad; dit betekent niet dat het zwembad volledig onttrokken is aan de blikken van andere gasten.

Internet en PlayStation®:

- Het gebruik van internet, PlayStation® en andere spelconsoles is steeds tegen betaling, tenzij anders vermeld in de hotelbeschrijving.
- In heel wat accommodaties kunt u tegenwoordig wel gebruik maken van gratis wifi. Daarvoor dient u uiteraard over een eigen laptop, smartphone of tablet te beschikken.
- In de hoteltekst staat omschreven of er een internetruimte voorzien is of niet. Dit kan een aparte ruimte zijn, maar ook een open internethoek bij de receptie bv.

Laagseizoen

- Het kan op enkele bestemmingen voorkomen dat strand- en sportvoorzieningen, zwembaden, glijbanen, restaurants, verhuurbedrijven e.d. tijdens een deel van het seizoen gesloten zijn en bijvoorbeeld het openbaar vervoer minder vaak rijdt. Bovendien kan het gebeuren dat animatieprogramma's in de hotels in deze periode niet of slechts gedeeltelijk plaatsvinden. Helaas ligt dit buiten onze invloed.
- Sommige voorzieningen (zoals bv. een buitenterras van het restaurant) kunnen afhankelijk van de weersomstandigheden, niet het hele seizoen beschikbaar zijn.

Bouwwerken

- **Nieuwbouw:** in dit aanbod vindt u ook een aantal vakantieverblijven dat nog gebouwd of afgewerkt moest worden bij het publiceren van dit aanbod. In zo'n geval vermelden wij dit met de term “ontwerp”. Deze vakantieverblijven hebben we dus niet vooraf kunnen bezoeken en hierdoor kan het gebeuren dat onze beschrijving niet 100% overeenstemt met de uiteindelijke realisatie. Soms kan een bouwwerkzaamheid door onvoorzien omstandigheden vertraging oplopen. Wij proberen dit steeds zo goed mogelijk op te volgen en signaleren u tijdig eventuele problemen (voor zover we er natuurlijk zelf van op de hoogte zijn).
- **Werkzaamheden buiten uw vakantieverblijf:** het kan voorkomen dat in de buurt van uw vakantieverblijf bouwactiviteiten plaatsvinden. Meestal gaat het dan om de aanleg van nieuwe wegen en/of gebouwen. Wij kunnen echter niet aansprakelijk worden gesteld voor daden van derden waarmee we geen contract hebben. Het spreekt voor zich dat we u op de hoogte houden over werken waarvan we op de hoogte zijn.
- **Werkzaamheden in of aan uw vakantieverblijf:** indien er werkzaamheden uitgevoerd worden waardoor geluidsoverlast en visuele hinder ontstaat of waardoor bepaalde faciliteiten niet toegankelijk zijn, stellen wij u hiervan in de mate van het mogelijke vóór afreis op de hoogte.

Garage/parkerplaats:

- In verschillende van onze accommodaties kunt u gratis parkeren op de openluchtparkerplaats of in de parkeergarage van de accommodatie. Soms is dit (tijdens bepaalde periodes) tegen betaling. Dit staat vermeld bij de tekst van de desbetreffende accommodatie.
- Daar het aantal parkeerplaatsen beperkt kan zijn, is dit steeds volgens beschikbaarheid. Indien er geen plaatsen meer beschikbaar zijn, heeft u geen recht op enige tegemoetkoming.
- Pegase aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor diefstal van of schade aan voertuigen.

Vakantieoordteksten

De inleidende teksten van de vakantiebestemmingen zijn gebaseerd op informatie van het hoogseizoen 2017. Deze teksten werden gecorrigeerd en goedgekeurd, toch zijn wijzigingen mogelijk.

Verzekeringen

Boek mits supplement een annuleringsverzekering bij: tot 4,99% van uw reissom maximum. Boek mits supplement een bijstandsverzekering bij: tot €85,89 per persoon of €122,59 per familie max. Informeer naar de actuele prijs bij uw reisagent of op www.pegase.be.

DUURZAAM TOERISME

PEGASE:

MEER DAN OOIET EEN DUURZAME ONDERNEMING

Wat betekent duurzaam zijn?

Iedereen heeft al wel eens gehoord over duurzaamheid. Misschien denkt u hierbij vooral aan milieuzorg. Of aan economische groei op lange termijn, of sociale ontwikkeling.

Maar wat betekent het eigenlijk concreet? In feite omvat duurzaamheid een heel gamma maatregelen. Duurzaamheid streeft naar oplossingen voor maatschappelijke problemen en verdedigt daarbij, op een evenwichtige manier, de belangen van mens, economie en milieu. Het uiteindelijke doel is kwaliteitsverbetering voor alle betrokken partijen, nu en in de toekomst. Met andere woorden: iedereen heeft er baat bij!

Wat is duurzaam toerisme?

Duurzaam toerisme in een land, een regio of een toeristische bestemming streeft ernaar een perfecte balans te vinden tussen economische, ecologische en sociaal-culturele aspecten. Door bijvoorbeeld overal ter wereld duurzaam om te gaan met het leefmilieu, stellen we de toekomst veilig van de generaties die na ons komen.

Pegase, duurzame onderneming

Een duurzaam beleid begint bij u zelf. Dat heeft Pegase goed begrepen. In het verleden namen we al verscheidene duurzame maatregelen m.b.t. onze interne huishouding, zowel op het vlak van ons kantoorgebouw als op het vlak van onze medewerkers. Zo lieten we een energie-audit uitvoeren, beperken we het papiergebruik, voeren we een doorgedreven recyclage door, ... Daarnaast zorgen we ook voor een aangename en gezonde werkomgeving en een duurzaam beleid wat betreft woon-werkverkeer.

Pegase, duurzame touroperator

Als bedrijf voeren we een duurzaam beleid, maar ook als touroperator nemen we onze verantwoordelijkheid op. We proberen de negatieve gevolgen van het vervoer op en naar de bestemming zoveel mogelijk te minimaliseren. We maken duurzame vakanties mogelijk, en werken samen met lokale partners die duurzaamheid hoog in het vaandel dragen.

Ook u kunt uw steentje bijdragen

Pegase streeft naar een respectvolle behandeling van de lokale bevolking, eerlijke handel en bescherming van het cultureel en natuurlijk erfgoed. Maar we hebben daarbij ook de steun nodig van al wie met ons op reis gaat. De tips zijn eenvoudiger dan u denkt.

Zo is het belangrijk om op reis de lokale cultuur en gewoontes te respecteren, en open te staan voor andere denk- en levenswijzen. Duurzaam bent u ook als u het natuurlijk en cultureel erfgoed mee helpt beschermen. En uiteraard ook door zuinig om te springen met water en energie. U kunt de lokale economie ondersteunen door geregeld eens in een lokaal restaurant te gaan eten.

Het is van belang dat we duurzaam omgaan met onze vakantiebestemmingen, zodat zowel toekomstige bezoekers als de lokale bevolking ervan kunnen blijven genieten!

GEZOND EN VEILIG REIZEN

Uw Veiligheid En Welzijn Op Vakantie

Ook op vakantie is het raadzaam om de nodige voorzorgen te nemen voor uw eigen veiligheid en die van uw medereizigers. Dit advies geldt in het bijzonder voor kinderen, want zij zijn zich vaak niet bewust van de mogelijke risico's. Daarom willen wij u er eens te meer op wijzen om in het buitenland de nodige voorzorgen te nemen en steeds voorzichtig te zijn. We rekenen alvast op uw begrip en medewerking.

Neem deze informatie aandachtig door, samen met de overige informatie die wij, onze agenten en leveranciers u meegeven voor uw vertrek, tijdens uw vlucht of bij aankomst op uw bestemming en in uw hotel. Overloop in eerste instantie de brandprocedures en check de nooduitgangen in uw verblijf, de zwembadzone en de kooktoestellen waarmee u niet vertrouwd bent. Spreek de plaatselijke vertegenwoordiger of bevoegde medewerker gerust aan bij eventuele vragen. Het is belangrijk dat u kennis neemt van alle informatie die u werd bezorgd alsook de geafficheerde mededelingen.

Zwembaden en waterattracties

In sommige van onze hotels en appartementen worden ook plaatselijke be woners of niet-residerende vakantiegangers toegelaten tot het zwembad en de bijhorende voorzieningen binnen de accommodatie.

Daardoor kan het bij momenten erg druk zijn in de zwembadzones en de ligweides, en kan er een tekort ontstaan aan ligstoelen. We vragen u om gebruik te maken van de zwembaddouche voor u gaat zwemmen.

Op die manier voorkomt u mogelijke infecties en blijft het zwembadwater proper. Het zwembad van uw accommodatie is gevuld met zoetwater of zout water. Houd er rekening mee dat er verschillende soorten zwembaden bestaan en dat de meeste hotels of appartementen geen redder in dienst hebben.

Daarom is het aangewezen dat u eerst samen met uw medereizigers het zwembad verkent, zodat u weet tot waar het diepe en ondiepe gedeelte komt.

Kinderen mogen niet naar het zwembad zonder toezicht van een volwassene. Ga niet in het zwembad in het donker of wanneer het zwembad gesloten is, ook al is er onderwaterverlichting. Ga nooit zwemmen wanneer u alcohol gedronken heeft.

Het kan gebeuren dat bepaalde waterattracties, zoals open glijbanen of tunnelglijbanen die op de foto's in de brochure voorkomen, ondertussen werden verplaatst of afgebroken.

Om zo veel mogelijk vakantiegasten te laten genieten van deze attracties vragen wij u om rekening te houden met de volgende veiligheidsinstructies:

Aangezien de regelgeving inzake redders en toezicht op de waterglijbanen varieert naargelang de locatie, is het mogelijk dat er in sommige hotels/appartementen niet permanent gekwalificeerde redders aanwezig zijn. Voor sommige attracties gelden een minimumleeftijd en -lengte. Ga bij voorkeur niet zwemmen in de landingszones en maak u er zo snel mogelijk uit de voeten na gebruik van de glijbanen.

Sommige glijbanen en waterattracties zijn niet geschikt voor onervaren zwemmers, zwangere vrouwen of personen met medische klachten. Houd steeds rekening met deze waarschuwingen. Het zwembadreglement en de instructies voor een veilig gebruik van de glijbanen en waterattracties moeten steeds worden nageleefd. De openingsuren van de glijbanen kunnen beperkt blijven, maar zijn meestal minstens anderhalf uur open in de voormiddag en in de namiddag. Ze kunnen ook afhangen van de

weersomstandigheden en het beleid van het hotel. Het kan ook gebeuren dat deze installaties tijdens het seizoen buiten gebruik zijn. Ga nooit op glijbanen of waterattracties wanneer u alcohol hebt gedronken.

Buitenlandse veiligheidsnormen

Buitenlandse leveranciers zijn verantwoordelijk voor de veiligheid van de door hen aangeboden diensten en faciliteiten. Zij zijn de eigenaar van deze diensten en faciliteiten, en staan in voor de controle ervan. Onze leveranciers dienen zich te houden aan de plaatselijke normen. We moeten helaas vaststellen dat de buitenlandse veiligheidsnormen en regelgeving niet altijd van hetzelfde niveau zijn als in België.

Er is bijvoorbeeld een verschil in het ontwerp en de vereiste hoogte van balkons. Het is aan de overheid van het land en de buitenlandse leverancier van de betreffende diensten om de plaatselijke regelgeving op te stellen en uit te voeren. Houd daarmee rekening tijdens uw vakantie.

Maagklachten

Maag- en darmklachten komen nog steeds relatief vaak voor wanneer men naar het buitenland reist en geconfronteerd wordt met een onbekende omgeving. Er zijn verschillende manieren waarop u de kans op een infectie kunt verkleinen, zoals onvoldoende verhit voedsel of ijsblokjes in drank vermijden, voldoende flessenwater drinken en u niet overmatig blootstellen aan de zon.

Uitstappen

Wij raden u aan om extra voorzichtig en oplettend te zijn bij het oversteken van de weg of het bezoeken van tempels en andere bezienswaardigheden wegens eventuele oneffen of hobbelige ondergronden.

Overall ter wereld worden mensen overvallen en vinden er diefstallen plaats. Houd er mee rekening dat u op reis dezelfde verantwoordelijkheid draagt als thuis. Soms is de lokale politie niet erg coöperatief of begripvol wanneer u een diefstal aangeeft en daarvan een proces-verbaal nodig hebt voor de verzekering.

Draag dus best goed zorg voor uw bezittingen. We raden af om honden, katten of andere dieren te benaderen omdat deze eventueel via beten of krabben hondsdolheid kunnen overdragen op de mens. Wees voorzichtig als u de zee ingaat, want de bodem is niet effen en kan erg verraderlijk zijn qua diepte. Houd er mee rekening dat wij geen veiligheidscontroles op het strand en in zee uitvoeren. Onverwachte stromingen in zee zijn evenwel altijd mogelijk!

Op onze website vind u informatie over verschillende soorten activiteiten zoals (water)sporten in onze resorts, vervoer met bv. plaatselijke bussen/ taxi's, excursies of bezienswaardigheden in de omgeving.

Wij zijn geen eigenaar of beheerder van dergelijke diensten. Ze worden uitsluitend ter informatie vermeld: de gegevens, beschikbaarheid en prijzen zijn onderhevig aan wijzigingen. Als u ervoor kiest deze diensten of activiteiten ter plaatse te boeken bij lokale leveranciers of dienstverleners, controleert u best eerst even of uw reisverzekering deze activiteiten wel degelijk dekt. Het is ook belangrijk dat u op de hoogte bent van de naam van dienstverlener, de gangbare voorwaarden en de informatie/documentatie die u werd bezorgd.

Koolstofmonoxide

Koolstofmonoxide (CO) is een giftig, onzichtbaar, geurloos en smaakloos gas. Het gas ontstaat door onvolledige verbranding van diverse fossiele brandstoffen zoals steenkool, hout, houtskool, olie, kerosine, propaan en aardgas.

Gastoeestellen

Wij geven de voorkeur aan accommodaties zonder gasboiler. Maakt u zich zorgen omwille van de eventuele aanwezigheid van een gasboiler in uw logement, neem dan onmiddellijk contact met ons op. U vindt het nummer van onze helpdesk (24/24) in uw reisdocumenten.

Waarneming van CO-aanwezigheid

Aangezien CO geurloos, smaakloos en onzichtbaar is, is het belangrijk om de signalen ervan te herkennen.

Onderstaande voorbeelden kunnen duiden op de aanwezigheid van koolstofmonoxide afkomstig van een defect toestel:

- Een kookfornuis of gasboiler met een zwakke of geel/oranje vlam die normaal helder en blauw moet zijn.
- Donkere/zwarte vlekken op of rond de toestellen door roetafzetting.
- Een waakvlam die regelmatig uitdooft.
- Opvallend veel condens in de kamer of op de ramen.

Symptomen

Doordat koolstofmonoxide zintuiglijk niet waarneembaar is, merken we het gas niet op bij blootstelling. De eerste symptomen van een zwakke tot matige koolstofmonoxidevergiftiging zijn vergelijkbaar met griep, maar dan zonder koortsvorming. Ze gaan gepaard met: hoofdpijn, vermoeidheid, kortademigheid, misselijkheid, duizeligheid. Een zware koolstofmonoxidevergiftiging leidt tot ernstigere symptomen zoals: braken, verwardheid, verminderde coördinatie, bewusteloosheid. De ernst van deze symptomen houdt verband met het koolstofmonoxide-niveau en de blootstellingsduur. Bij een traag sluipe koolstofmonoxideblootstelling is het mogelijk dat slachtoffers en medici de matige CO-vergiftiging verwarren met griep. Deze foute inschatting met mogelijk tragische gevolgen kan worden vermeden. Bij een snelle en ernstige koolstofmonoxideblootstelling kunnen slachtoffers vlug verward raken en de controle over hun spieren verliezen, zonder eerst de matige vergiftigingssymptomen te hebben vertoond.

Wat als u symptomen van koolstofmonoxidevergiftiging vaststelt?

Wanneer u denkt de symptomen van koolstofmonoxidevergiftiging gewaar te worden, moet u onmiddellijk de buitenlucht opzoeken en contact opnemen met een arts voor een juiste diagnose. Bij symptomen van koolstofmonoxidevergiftiging is onmiddellijke medische hulp van cruciaal belang. Vertel de arts dat u vermoedt dat koolstofmonoxidevergiftiging de oorzaak is van uw ongemak. Wanneer uit de test blijkt dat u wel degelijk het slachtoffer bent geworden van koolstofmonoxidevergiftiging, dient u ons daar meteen van op de hoogte te brengen. U kunt dit melden aan de reisvertegenwoordiger op uw bestemming of via de helpdesk (24/24) waarvan het nummer vermeld staat op uw reisdocumenten

