BIJZONDERE VOORWAARDEN AA BTS NV
UPDATE 15/12/2020

Onderhavige bijzondere voorwaarden maken integraal deel uit van de afgesloten reisovereenkomst met AA BTS NV. Afhankelijk van de aard en combinatie van de reisdiensten die worden geboekt zijn partijen gebonden door hetzij een pakketreisovereenkomst, hetzij een gekoppeld reisarrangement, hetzij een reisdienstovereenkomst.

Deze bijzondere voorwaarden vormen een aanvulling op de algemene voorwaarden van de V.Z.W. Geschillencommissie Reizen (https://clv-gr.be) alsook op de bepalingen van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten en desgevallend op de contractuele voorwaarden van de leveranciers van de reisdiensten.

Gelet op het dwingend karakter van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten kan middels onderhavige voorwaarden op geen enkel ogenblik afstand worden gedaan van de rechten en plichten dewelke voortvloeien uit deze wet. De bepaling van de wet zullen zodoende te allen tijde prevaleren.

Deze bijzondere voorwaarden zijn van toepassing op reisovereenkomsten afgesloten vanaf 1 juli 2018.

Artikel 1: Herroepingsrecht

Op basis van artikel VI.53 12° en artikel VI.73 12° van het Wetboek Economisch Recht kan de reiziger het herroepingsrecht niet uitoefenen voor de terbeschikkingstelling van accommodatie anders dan voor woondoeleinden, vervoer, autoverhuurdiensten, catering en diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien in de overeenkomsten een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien.

De reiziger kan zich niet beroepen op het herroepingsrecht om af te zien van de reisovereenkomst.

Artikel 2: Bescherming persoonsgegevens (GDPR)

AA BTS NV verzamelt de gegevens van de reiziger die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van het dossier en dit conform EU Verordening (2016/679)- (« GDPR »).

De persoonlijke gegevens die de reiziger meedeelt zijn noodzakelijk voor het behandelen van de boeking en voor de uitvoering van de overeenkomst (Artikel 6.1.b GDPR).

Te dien einde kunnen deze persoonsgegevens gedeeld worden met de partners van AA BTS NV gevestigd in derde landen. AA BTS NV doet steeds beroep op partners die een gelijkaardig niveau van bescherming waarborgen zoals voorzien in de GDPR.

Met toestemming van de reiziger kunnen zijn gegevens ook worden gebruikt om promotionele of commerciële aanbiedingen te sturen per mail.

Deze persoonsgegevens zullen tevens worden meegedeeld aan de FOD Binnenlandse zaken en dienstverleners zoals bedoeld en in uitvoering van de wet van 25 december 2016 betreffende de verwerking van passagiersgegevens die de Richtlijn 2016/681 van 27 april 2016 betreffende het gebruik van persoonsgegevens van passagiers voor het voorkomen, opsporen, onderzoeken en vervolgen van terroristische misdrijven en zware criminaliteit omzet.

Als persoon wiens gegevens worden verzameld, heeft de reiziger het recht van inzage, recht op correctie, recht op verwijdering en recht van verzet. Deze rechten kunnen worden uitgeoefend via mail, met vermelding van naam, voornaam en adres, alsook de reden van contactname.

Zoals voorzien door de wetgeving inzake gegevensbescherming, heeft de reiziger op elk moment het recht om kosteloos in te gaan tegen de behandeling van zijn gegevens voor directe marketingdoeleinden, heeft hij het recht op toegang tot zijn persoonlijke informatie en het recht op wijziging alsook, in voorkomend geval, het recht op schrapping. De reiziger kan zich hiervoor richten tot AA BTS NV, per schrijven of per mail en door middel van zijn identiteitsbewijs.

De klachten over de gegevensverzameling en -behandeling kunnen worden gericht aan het bevoegde controleorgaan.

Artikel 3: Definities

Voor de toepassing van deze bijzondere voorwaarden wordt verstaan onder:

1° De reiziger: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die beroep doet, al dan niet met tussenkomst van een tussenpersoon, op de diensten van AA BTS NV.

2° De onderneming: AA BTS NV treedt op als reisorganisator, doorverkoper of als professioneel actief in de reissector.

3° Onvermijdbare en buitengewone omstandigheden: een situatie die zich voordoet onafhankelijk van de wil van de partij die zich daarop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle redelijke voorzorgsmaatregelen niet te vermijden waren.

4° Non-conformiteit: het niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van de reis.

Artikel 4: Precontractuele informatie

Alle precontractuele informatie (brochures, promoties, webpagina's, offertes…) worden te goeder trouw opgesteld in functie van de beschikbare informatie op dat moment. Kaarten, foto's of illustraties zijn louter ter informatieve titel en brengen geen enkele contractuele verbintenis met zich mee.

De precontractuele informatie die aan de reiziger wordt overgemaakt, maakt integraal deel uit van de reisovereenkomst.
Elke offerte van AA BTS NV wordt uitgeschreven onder voorbehoud van beschikbaarheid en wordt slechts definitief na bevestiging, tenzij anders overeengekomen. Wanneer AA BTS NV zich genoodzaakt ziet een bepaald aanbod te schrappen of te wijzigen, zal een alternatief worden aangeboden.

AA BTS NV behoudt zich het recht voor om aantoonbare materiële fouten in de precontractuele informatie te verbeteren.

Artikel 5: Informatieplicht

5.1. <u>Verplichtingen met betrekking tot mededeling van informatie</u>

Wanneer de reiziger een essentiële voorwaarde heeft om de reis uit te voeren, dient hij dit verplicht mee te delen bij het opstellen van de offerte.

5.2. <u>Verplichtingen met betrekking tot documenten</u>

Voor het begin van de reis stelt AA BTS NV de reiziger in het bezit van de reisdocumenten.

De reisdocumenten omvatten de nodige ontvangstbewijzen, vouchers en vervoersbewijzen, informatie over de geplande vertrektijden en, in voorkomend geval, over de uiterste tijd om in te checken, alsook de geplande tijden van tussenstops, aansluitingen en aankomst.

Deze reisdocumenten worden uiterlijk één week voor afreis per e-mail opgestuurd na ontvangst van de volledige reissom. Op uitdrukkelijk verzoek van de reiziger kunnen de reisdocumenten ook per post worden verzonden, mits betaling van een toeslag. Wanneer de boeking werd gemaakt minder dan één week voor de afreis, worden de reisdocumenten onmiddellijk per e-mail ter beschikking gesteld na betaling van de reissom.

Elke reiziger dient in het bezit te zijn van geldige identiteitspapieren voor de gereserveerde reis. Zo dient de reiziger te beschikken over de verschillende documenten vereist door de autoriteiten van de landen die hij bezoekt. Identiteitspapieren en paspoorten moeten een geldigheid hebben van minimaal 6 maanden na terugkeer van de reis.

Reizigers die niet over de Belgische nationaliteit beschikken, hebben de plicht zich te wenden tot de ambassade of het consulaat teneinde correcte informatie te verkrijgen omtrent de noodzakelijke identiteitsbewijzen. AA BTS NV staat niet garant voor de juistheid van deze verstrekte informatie en is niet aansprakelijkheid in geval van nalatigheid van de reiziger op dat vlak.

Minderjarigen moeten eveneens in het bezit zijn van een identiteitsbewijs (kids-ID). Indien een minderjarige alleen of slechts met één ouder reist is een schriftelijke toestemming vereist van beide ouders.

Voor huwelijksreizen dient de reiziger een huwelijksakte voor te leggen. Het attest kan ten allen tijde opgevraagd worden door de reisdienstverleners.

5.3 Verplichtingen met betrekking tot vluchten

De dienstregelingen worden meegedeeld onder voorbehoud en kunnen zowel voor als tijdens de reis gewijzigd worden. AA BTS NV stelt de reiziger onverwijld in kennis van deze wijziging.

De reiziger is verplicht zich tijdig aan te melden om aan boord te gaan.

De reiziger dient zich te houden aan de toegelaten limieten voorgeschreven voor de bagage. Eventuele bijkomende kosten in geval van overgewicht vallen volledig ten laste van de reiziger.

In geval van verlies of beschadiging van de bagage is de passagier verplicht dit onmiddellijk aan te geven aan de betreffende maatschappij in de luchthaven. De reiziger dient bij de afdeling verloren bagage op de luchthaven een ‘property irregularity report’ formulier in te vullen. Indien het transport per autocar wordt uitgevoerd, dient een attest aan de begeleidende medewerker te worden gevraagd.

De luchtvaartmaatschappijen die op de zwarte lijst staan van de Europese Commissie in toepassing van EU Verordening 2311/2005 van 14 December 2005 kunnen hier worden gevonden: https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/search_en

De identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zal aan de reiziger bekend gemaakt worden uiterlijk op de reisdocumenten.

5.4. Gezondheid

De reiziger heeft de plicht om zelf de nodige inlichtingen in te winnen omtrent de gezondheidsformaliteiten op de gekozen bestemming.

De reiziger verklaart dat hij medisch, fysiek en psychisch in staat is om de gekozen reis te ondernemen. De reiziger die een fysieke of psychische beperking heeft, een mobiliteitsbeperking heeft of aan een ziekte lijdt die een behandeling vergt of die zwanger is, moet AA BTS NV daar verplicht van op de hoogte stellen.

AA BTS NV behoudt zich het recht voor om een reiziger voor een reis te weigeren, om objectieve en niet-discriminatoire redenen, indien blijkt dat hij niet in staat is om er aan deel te nemen.

De reiziger wordt aangeraden om inzake gezondheids- en veiligheidsvoorwaarden de website van de FOD Buitenlandse zaken te raadplegen.

De reiziger dient zelf in te staan voor eventuele inentingen. Aangezien AA BTS NV geen medische bevoegdheid heeft, dient de reiziger de verstrekte informatie zelf te evalueren met een bevoegde arts of medische autoriteit.

Artikel 6: Totstandkoming van de overeenkomst

Tenzij anders bedongen, komt de reisovereenkomst tot stand wanneer de reiziger de schriftelijke bevestiging van de reis ontvangt en, indien er een voorschot wordt gevraagd, na betaling van het voorschot.

Artikel 7: Prijs en betalingsmodaliteiten

7.1. Prijsbepaling- en omschrijving

De reiziger erkent bij contractsluiting heldere en begrijpelijke informatie te hebben ontvangen over de prijs.

De reiziger staat in voor alle vergoedingen, toeslagen en kosten dewelke redelijkerwijs niet konden worden voorzien op het ogenblik van de contractsluiting zoals o.a. toeristenbelasting, toegangstaxen e.d.

AA BTS NV is niet gebonden door kennelijke materiële fouten in de prijs en beschikt over het recht om deze materiële fouten recht te zetten.

7.2. Betaling van voorschot – volledige reissom

Tenzij anders overeengekomen, betaalt de reiziger bij ondertekening van de reisovereenkomst een voorschot ten bedrage van 30 % van de totale reissom. Het saldo van de prijs wordt uiterlijk 1 maand voor afreis betaald.

Wanneer de reis slechts 1 maand of minder voor vertrek wordt geboekt, betaalt de reiziger onmiddellijk de volledige reissom.

Bepaalde reisdiensten vereisen een volledige betaling op moment van bevestiging (vliegtickets, treintickets, hotelreservaties, verzekeringen, waardebonnen)

Na betaling van de volledige reissom, wordt een schriftelijke bevestiging van de betaling en/of de reisdocumenten bezorgd aan de reiziger.

7.3 Cash betalingen

Cash betalingen worden slechts aanvaard tot maximaal € 3.000,00 ongeacht het totaalbedrag van de reis.

7.4 Gebrek aan (tijdige) betaling

Bij gebreke aan tijdige betaling zal AA BTS NV de reisdocumenten niet afleveren.

Indien de reiziger nalaat het voorschot of de reissom te betalen, zal AA BTS NV de overeenkomst met de reiziger van rechtswege en zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling beëindigen. De annuleringskosten zijn ten laste van de reiziger.

Bovendien zal in geval van niet betaling op de vervaldag, van rechtswege en zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling een interest verschuldigd zijn van 8 % per jaar waarbij elke maand geldt als volledige maand.

Tevens is bij gebreke aan betaling op de vervaldag, van rechtswege en zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd ten bedrage van 10 % van de totale reissom met een minimum van € 75,00 per dossier.

Voormelde interesten en schadevergoeding worden tevens toegepast op de annuleringskosten, behalve wanneer deze annuleringskosten worden terugbetaald door een reisverzekering.

Artikel 8: Klachtenprocedure

De reiziger moet zijn klachten kenbaar maken op volgende wijze.

Tijdens de reis:

- De reiziger dient in eerste instantie contact op te nemen met het noodnummer van de reisorganisator of lokale agent zoals vermeld op de voucher of reisdocumenten.
- In tweede instantie dient de reiziger contact op te nemen met de agent die verbonden is aan BTS Travel – Travel Experts (AABTS NV) dewelke de reis heeft georganiseerd. De contactgegevens van de agent kunnen gevonden worden op www.btstravel.be of www.travel-experts.be
- Wanneer geen van voormelde personen bereikbaar is, moet de reiziger contact opnemen met het contactcenter op het nummer +32 3 242 04 94.

Elke klacht in dit kader zal beoordeeld worden door de organisator in functie van de concrete omstandigheden en de aard van de geboekte reis.

Mocht de tekortkoming tijdens de reis niet naar wens worden opgelost, kan de reiziger na de reis alsnog een klacht formuleren bij AABTS NV via info@btstravel.be

Artikel 9: Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Bij het ontstaan van een klacht wordt voorrang gegeven aan de klachtenregeling opgenomen in de Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen (Artikel 17).

Bij het indienen van een klacht dient de reiziger alle relevante bewijsstukken voor te leggen. Enkel bewijskrachtig ingediende klachten kunnen in aanmerking genomen worden.

In de eerste plaats zullen partijen ingeval van betwisting een gezamenlijk informeel overleg houden waaraan beide partijen actief zullen participeren en waar de aanleiding voor en de inhoud van het geschil zal worden besproken. Partijen zullen streven naar het bekomen van een minnelijke regeling.

Mislukt deze poging tot minnelijke regeling, kunnen partijen in gemeen overleg vragen aan de Cel Verzoening (minnelijke schikking en arbitrage) van de vzw Geschillencommissie Reizen om een verzoeningsprocedure op te starten.

Wordt er geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende partij een arbitrageprocedure instellen bij de vzw Geschillencommissie Reizen of een procedure aanhangig maken bij de rechtbank.

De bevoegde rechtbank is de rechtbank van Antwerpen, afdeling Antwerpen die uitsluitend het Belgische recht zal toepassen.
Het platform voor onlinegeschillenbeslechting van de EU kan geraadpleegd worden via volgende website : https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR.

Artikel 10: Impressum

AA BTS NV
Straatburgdok Noordkaai 21/13
2030 ANTWERPEN
KBO nr. 0475.653.257
Tel. 03/242.49.99

Fax. 03/242.49.90
E-mail: info@btstravel.be

Bijzondere voorwaarden pakketreizen

Artikel 1: Toepassingsgebied

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

Artikel 2: Precontractuele informatie

De reiziger erkent te zijn ingelicht door AA BTS NV over alle precontractuele informatie zoals voorzien in artikel 5 van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten zijnde:

1° de voornaamste kenmerken van de reisdiensten;
2° de handelsnaam en het geografische adres van AA BTS NV, alsmede haar ondernemingsnummer en contactgegevens;
3° de totaalprijs van de pakketreis, alsook de belastingen en alle bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten;
4° de betalingsmodaliteiten;
5° het minimum aantal personen dat nodig is voor de uitvoering van de pakketreis en de uiterste datum voor de eventuele opzegging van de overeenkomst wanneer dit aantal niet wordt gehaald;
6° algemene informatie inzake paspoort- en visumverplichtingen in het land van bestemming;
7° de vermelding dat de reiziger de overeenkomst te allen tijde voor het begin van de pakketreis kan opzeggen tegen betaling van een passende opzegvergoeding of, indien toepasselijk, van de gestandaardiseerde opzegvergoedingen;
8° inlichtingen over de facultatieve of verplichte verzekeringen;

De precontractuele informatie kan niet worden gewijzigd, tenzij bij uitdrukkelijk en wederzijds akkoord van de partijen bij de pakketreisovereenkomst. AA BTS NV deelt de reiziger alle wijzigingen aan de precontractuele informatie op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende wijze mee, voordat de pakketreisovereenkomst wordt gesloten.

Artikel 3: Prijs en betalingsmodaliteiten

3.1. <u>Prijsbepaling- en omschrijving</u>

De prijs wordt bepaald in de reisovereenkomst op het ogenblik van de contractsluiting en omvat alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgesomd, alsook alle belastingen en, indien van toepassing alle bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten.

Na ontvangst van de schriftelijke bevestiging van de reis, ontstaat een betalingsverplichting in hoofde van de reiziger.

3.2. <u>Prijswijziging</u>

Na sluiting van de pakketreisovereenkomst kunnen de prijzen alleen worden gewijzigd indien de overeenkomst daar uitdrukkelijk in voorziet en vermeldt dat de reiziger op grond van artikel 22 Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen recht heeft op prijsvermindering.

In dat geval wordt in de pakketreisovereenkomst aangegeven hoe de prijswijziging wordt berekend.

De prijs kan slechts gewijzigd worden als rechtstreeks gevolg van veranderingen in:

1° de prijs van passagiersvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen;

2° de hoogte van belastingen of vergoedingen over de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de reis betrokken derden, met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden;

3° de wisselkoers die voor de reis van belang is.

Elke prijsverhoging zal door AA BTS NV aan de reiziger worden meegedeeld, uiterlijk 20 dagen voor het begin van de reis via een duurzame gegevensdrager, met opgave van een motivering voor die prijsverhoging, een berekening en in voorkomend geval de datum van de brandstofbepaling.

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

In geval van verlaging van voormelde kosten na het afsluiten van de overeenkomst en voor het begin van de reis heeft de reiziger recht op een proportionele prijsvermindering. In dit geval zullen alleen administratieve kosten worden aangerekend. Deze kosten kunnen worden verantwoord op uitdrukkelijk verzoek van de reiziger.

Artikel 4: Wijziging van de reisovereenkomst voor afreis

4.1. Wijziging door de reiziger

Er kunnen geen eenzijdige wijzigingen door de reiziger worden aangebracht, tenzij bij uitdrukkelijk en wederzijds akkoord van de partijen bij de pakketreisovereenkomst.

Elke wijziging op verzoek van de reiziger zal aanleiding geven tot het betalen van een forfaitaire administratieve kost ten bedrage van € 30,00 per persoon, vermeerderd met de eventuele kosten van de reisorganisator, doorverkoper of de leveranciers van de reisdiensten.

De reiziger dient de vraag tot wijziging schriftelijk te richten aan AA BTS NV per e-mail met ontvangstbevestiging dan wel per aangetekende zending.

Een wijziging zal slechts mogelijk zijn afhankelijk van de beschikbaarheid en rekening houdende met een eventuele prijsaanpassing. De kosten van deze wijziging zijn ten laste van de reiziger.

4.2. Wijziging door de organisator

AA BTS NV behoudt zich het recht voor om kleine wijzigingen door te voeren voor vertrek. De reiziger wordt hiervan in kennis gesteld via een duurzame gegevensdrager.

Wanneer AA BTS NV ingrijpende wijzingen dient door te voeren aan de reisovereenkomst, kan de reiziger deze wijziging aanvaarden of de overeenkomst opzeggen zonder het betalen van een opzegvergoeding. De reiziger moet zijn keuze ter kennis brengen van AA BTS NV binnen een redelijke termijn (uiterlijk 48 uur) na het verzenden van deze informatie.

Tevens is het AA BTS NV toegestaan om materiële fouten recht te zetten.

Artikel 5: Overdracht van de overeenkomst door de reiziger

De reiziger die de organisator binnen een redelijke termijn (uiterlijk 7 dagen) voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager op de hoogte stelt, kan de pakketreisovereenkomst overdragen aan een persoon die voldoet aan alle voorwaarden die voor die overeenkomst gelden.

Bij overname van de overeenkomst zijn de overdrager en de overnemer hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die voortvloeien uit de overdracht.

AA BTS NV stelt de reiziger die de overeenkomst overdraagt in kennis van de werkelijke kosten van de overdracht. Deze kosten mogen niet meer bedragen dan de werkelijke kosten die voor AA BTS NV voortvloeien uit de overdracht van de pakketreisovereenkomst.

In bepaalde situaties kan de kost van overdracht oplopen tot 100%, zijnde de kost voor de aankoop van een nieuwe reisdienst (vb. bij niet wijzigbare of terugbetaalbare vliegtickets, volgeboekte vluchten,…).

Indien een bepaalde reisdienst niet meer geleverd kan worden na aanvraag tot overdracht, kan AA BTS niet aansprakelijk gesteld worden.

Artikel 6: Opzegging van de reisovereenkomst door de reiziger

6.1 De reiziger kan te allen tijde de reisovereenkomst opzeggen voor het begin van de reis mits betaling van een passende en gerechtvaardigde opzegvergoeding.

De reiziger dient AA BTS NV hiervan schriftelijk in kennis te stellen per e-mail met ontvangstbevestiging dan wel per aangetekende zending. De datum die geldig is en dienst doet voor de opzegging, zal altijd de werkdag zijn die volgt op de effectieve ontvangst van het aangetekend schrijven of de ontvangstbevestiging van de mail.

De verzekeringspremie is altijd verschuldigd bovenop de annuleringskosten.

In de pakketreisovereenkomst kunnen redelijke gestandaardiseerde opzegvergoedingen worden bepaald op basis van het tijdstip van de opzegging voor het begin van de pakketreis en de verwachte kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.

Indien er geen gestandaardiseerde opzegvergoedingen zijn vastgesteld, stemt het bedrag van de opzegvergoeding overeen met de prijs van de pakketreis minus de kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.

In geval de kosten van de leverancier van de reisdiensten deze gestandaardiseerde opzegvergoedingen overschrijden, behoudt AA BTS NV zich het recht voor om deze kosten door te rekenen aan de reiziger.

6.2. In afwijking van artikel 6.1., en onverminderd artikel 6bis, heeft de reiziger het recht de pakketreisovereenkomst vóór het begin van de reis te beëindigen zonder betaling van een opzeggingsvergoeding, indien uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden die zich op of in de onmiddellijke nabijheid van de plaats van bestemming voordoen, een aanzienlijke invloed hebben op de uitvoering van de pakketreis of op het vervoer van de reizigers naar de plaats van bestemming. In geval van annulering van de overeenkomst voor een pakketreis op grond van dit artikel heeft de reiziger recht op volledige terugbetaling van de voor de pakketreis betaalde bedragen, maar niet op een aanvullende vergoeding.

6bis. Beëindiging van het contract voor een pakketreis door de reiziger in het kader van de gezondheidscrisis van Covid-19

6bis.1. Het begrip "uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden" zoals gebruikt in artikel 6.2. van deze bijzondere voorwaarden, dat de reiziger de mogelijkheid biedt om de overeenkomst voor een pakketreis zonder vergoeding te beëindigen, wordt volgens de EU-richtlijn 2015/2302 gedefinieerd als "een situatie die buiten de macht ligt van de partij die zich op deze situatie beroept en waarvan de gevolgen niet voorkomen hadden kunnen worden, zelfs niet als alle redelijke maatregelen waren genomen".

6bis.2. In het kader van de gezondheidscrisis in verband met Covid-19 heeft de FOD Buitenlandse Zaken op zijn website www.diplomatie.belgium.be lijsten opgesteld om reizigers te informeren over de gezondheidssituatie in andere landen. Deze

lijsten worden wekelijks door de FOD Buitenlandse Zaken aangepast en/of gewijzigd. De FOD Buitenlandse Zaken informeert de reizigers ook over de te nemen voorzorgsmaatregelen bij vertrek uit en terugkeer naar bepaalde landen.

6bis.3. De reiziger verbindt zich ertoe om kennis te nemen van de bijgewerkte lijsten van de FOD Buitenlandse Zaken en van de opgelegde voorzorgsmaatregelen alvorens zijn reis te boeken. De organisator vestigt de aandacht van de reiziger op deze lijsten op het ogenblik van de reservering en informeert hem/haar ook over een optionele en/of verplichte annulerings-/repatriëringsverzekering.

6bis.4. In ieder geval, en aangezien de reiziger:
- toegang heeft tot alle informatie met betrekking tot de gezondheidscrisis (Covid-19), zowel in België als in het buitenland, via de FOD Buitenlandse Zaken, waardoor deze informatie openbaar en voor iedereen toegankelijk is;
- op de hoogte is van het feit dat de door de FOD Buitenlandse Zaken opgestelde lijsten met kleurencodes regelmatig worden gewijzigd, zodat de kleur van een land kan veranderen tussen de datum van boeking van de pakketreis en de datum van vertrek;
- geïnformeerd wordt over de risico's die verbonden zijn aan een dergelijke wijziging van de kleurcode, met name wat betreft de voorzorgsmaatregelen bij terugkeer uit een land in de rode zone;
- geïnformeerd is en beseft dat de opgelegde voorzorgsmaatregelen bij de terugkeer in België te allen tijde door de FOD Buitenlandse Zaken gewijzigd kunnen worden;

mag hij zich in geen geval beroepen op een eventuele wijziging van de kleurcode van het land van bestemming voor het vertrek van de reis, noch op een eventuele wijziging van de door de FOD Buitenlandse Zaken opgelegde voorzorgsmaatregelen, als een uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheid om het contract zonder vergoeding in de zin van artikel 6.2. te beëindigen.

Meer in het algemeen, zolang de reis door de FOD Buitenlandse Zaken wordt toegestaan, kan geen enkele reden in verband met de gezondheidscrisis worden beschouwd als een uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheid in de zin van artikel 6.2. De reiziger behoudt zich het recht om het contract van de pakketreis voorafgaand aan de reis op te zeggen in overeenstemming met artikel 6.1., en dus onder voorbehoud van de betaling van een opzeggingsvergoeding.

Artikel 7: Klachtenregeling - non-conformiteit en bijstand

De reiziger is verplicht om AA BTS NV zonder onnodige vertraging in kennis te stellen van elke non-conformiteit die ter plaatse wordt vastgesteld. De reiziger dient de non-conformiteit te melden van zodra dit mogelijk is.

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

Artikel 8: Aansprakelijkheid van de organisator

Wanneer AA BTS NV optreedt als organisator is zij verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

AA BTS NV is niet verantwoordelijk voor excursies of uitstappen dewelke niet in de pakketreis zijn inbegrepen en door de reiziger bij lokale handelaars worden geboekt

Artikel 9: Aansprakelijkheid als doorverkoper

Indien AA BTS NV handelt als doorverkoper tussen de reiziger en de reisorganisator van verleende diensten is enkel de organisator aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reisdiensten. AA BTS NV draagt deze aansprakelijkheid niet.

AA BTS NV kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de tekortkomingen in uitvoering van het contract die toe te schrijven zijn aan de reiziger en aan derden.

Artikel 10: Aansprakelijkheid bij boekingsfouten

AA BTS NV is aansprakelijk voor elke fout door technische gebreken in het boekingssysteem die aan haar te wijten zijn en, indien zij heeft aanvaard de boeking van een pakketreis te regelen, is zij aansprakelijk voor fouten die tijdens het boekingsproces worden gemaakt.

Artikel 11: Bescherming bij insolventie

AA BTS NV is verzekerd tegen insolventie bij het Garantiefonds Reizen, Metrologielaan 8, 1130 BRUSSEL als zekerheid voor de repatriëring van de reizigers en de terugbetaling van alle betaalde sommen.

Bijzondere voorwaarden gekoppelde reisarrangementen

Artikel 1: Toepassingsgebied

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

Niet alle op pakketreizen geldende verplichtingen zijn van toepassing op gekoppelde reisarrangementen.

Artikel 2: Informatieplicht

2.1. Informatieplicht AA BTS NV

De reiziger erkent te zijn ingelicht door AA BTS NV over:

1° Het feit dat hij geen pakketreis koopt en dus geen aanspraak kan maken op de rechten die uitsluitend gelden voor pakketreizen;

2° Het gegeven dat elke reisdienstverlener uitsluitend aansprakelijk is voor de goede contractuele uitvoering van zijn eigen diensten;
3° De bescherming die geboden wordt bij insolventie.

De reiziger erkent het hiertoe vereiste standaardformulier van AA BTS NV te hebben ontvangen.

Bij niet naleving van voormelde mededelingsplicht zal AA BTS NV aansprakelijk worden gesteld voor de correcte uitvoering van de gehele reis en zullen de verplichtingen van pakketreizen m.b.t. overdracht van de overeenkomst, opzegging, aansprakelijkheid bij non-conformiteit, contactname, verplichting tot bijstand alsook prijsvermindering en schadevergoeding van toepassing zijn.

2.2. Informatieplicht reiziger

De reiziger die een gekoppeld reisarrangement afsluit, moet aan de professioneel die het gekoppeld reisarrangement faciliteert alle nuttige inlichtingen verstrekken die van belang kunnen zijn voor het sluiten van de overeenkomst of de uitvoering van de overeenkomst.

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

Artikel 3: Prijsbepaling en betalingsverplichting

De prijs wordt bepaald in elke overeenkomst afzonderlijk.

Na ontvangst van de schriftelijke bevestiging van de afzonderlijke overeenkomsten, ontstaat een betalingsverplichting in hoofde van de reiziger.

Artikel 4: Opzegging, wijziging en overdracht van de overeenkomst

De reisdiensten zijn alleen opzegbaar, wijzigbaar of overdraagbaar indien de leverancier van de desbetreffende reisdienst dat aanvaardt en aan zijn voorwaarden.

Elke opzegging, vraag tot wijziging of overdracht moet per e-mail worden overgemaakt aan de agent van AABTS NV bij wie de reisovereenkomst werd afgesloten. Die zal vervolgens contact opnemen met de leverancier van de desbetreffende reisdienst.

Opzeggingen of vragen tot wijziging of overdracht dewelke toekomen buiten de openingsuren worden geacht ontvangen te zijn op de volgende werkdag.

Artikel 5: Klachtenregeling - non-conformiteit en bijstand

De reiziger dient zijn klachten aangaande elke non-conformiteit van de reisdienst rechtsreeks en zonder onnodige vertraging te richten tot de leverancier van de desbetreffende reisdienst. In dat geval zal hij eveneens AA BTS NV in kennis stellen van deze non-conformiteit.

Artikel 6: Algemene aansprakelijkheid

AA BTS NV is op geen enkel ogenblik aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reisdiensten. Deze aansprakelijkheid is gelegen bij de leverancier van de desbetreffende reisdiensten.

Artikel 7: Aansprakelijkheid voor boekingsfouten

AA BTS NV is aansprakelijk voor elke fout door technische gebreken in het boekingssysteem die aan haar te wijten is en die zij tijdens het boekingsproces maakt, indien zij heeft aanvaard de boeking van reisdienst te regelen.

AA BTS NV is niet aansprakelijk voor boekingsfouten die aan de reiziger te wijten zijn of die door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden worden veroorzaakt.

Artikel 8: Bescherming bij insolventie

AA BTS NV is verzekerd tegen insolventie bij het Garantiefonds Reizen, Metrologielaan 8, 1130 BRUSSEL met betrekking tot de terugbetaling van de door haar ontvangen betalingen en, wanneer zij aansprakelijk is voor het passagiersvervoer, met betrekking tot de repatriëring van de reizigers.
AA BTS NV is enkel beschermd tegen insolventie voor wat betreft de effectief door haar ontvangen betalingen en enkel voor zover de reisdienst niet kan worden uitgevoerd ten gevolge van haar eigen insolventie.

Bijzondere voorwaarden verkoop van afzonderlijke reisdiensten

Artikel 1: Toepassingsgebied

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

Artikel 2: Informatieplicht

2.1. Informatieplicht AA BTS NV

De reiziger erkent voor sluiting van de reisdienstovereenkomst te zijn ingelicht door AA BTS NV over:

1° informatieverplichtingen van Boek VI van het Wetboek Economisch Recht;
2° informatie over de bescherming waarop de reiziger aanspraak kan maken in geval van insolventie;

3° de naam van de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, en haar contactgegevens, met inbegrip van het geografische adres, en, indien van toepassing, de bevoegde autoriteit die daarvoor door de betrokken lidstaat is aangewezen en haar contactgegevens.

2.2. Informatieplicht reiziger

De reiziger die een afzonderlijke reisdienst afsluit, moet aan de professioneel die als tussenpersoon deze reisdienst verkoopt, alle nuttige inlichtingen verstrekken die van belang kunnen zijn voor het sluiten van de reisdienstovereenkomst of de uitvoering ervan.

Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen vertrekt en dit tot extra kosten leidt, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 3: Prijsbepaling en betalingsverplichting

De prijs wordt bepaald in de reisdienstovereenkomst op het ogenblik van contractsluiting alsook alle belastingen en, indien van toepassing alle bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten.

Na ontvangst van de schriftelijke bevestiging van de reisdienst, ontstaat een betalingsverplichting in hoofde van de reiziger.

Artikel 4: Opzegging, wijziging en overdracht van de overeenkomst

De reisdienst is alleen opzegbaar, wijzigbaar of overdraagbaar indien de leverancier van de desbetreffende reisdienst dat aanvaardt en aan zijn voorwaarden.

Elke opzegging, vraag tot wijziging of overdracht moet per e-mail worden overgemaakt aan de agent van AABTS NV bij wie de reisovereenkomst werd afgesloten. Die zal vervolgens contact opnemen met de leverancier van de desbetreffende reisdienst.

Opzeggingen of vragen tot wijziging of overdracht dewelke toekomen buiten de openingsuren worden geacht ontvangen te zijn op de volgende werkdag.

Artikel 5: Klachtenregeling - non-conformiteit en bijstand

De reiziger dient zijn klachten aangaande elke non-conformiteit van de reisdienst zonder onnodige vertraging en rechtsreeks te richten tot de leverancier van de desbetreffende reisdienst. In dat geval zal hij eveneens AA BTS NV in kennis stellen van deze non-conformiteit.

Artikel 6: Aansprakelijkheid

AA BTS NV is op geen enkel ogenblik aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reisdienst. Deze aansprakelijkheid is gelegen bij de leverancier van de desbetreffende reisdienst.

Artikel 7: Bescherming bij insolventie

AA BTS NV is verzekerd tegen insolventie bij het Garantiefonds Reizen, Metrologielaan 8, 1130 BRUSSEL als zekerheid voor de repatriëring van de reizigers en de terugbetaling van alle betaalde sommen.

***

De reiziger verklaart uitdrukkelijk kennis te hebben genomen van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen en deze Bijzondere Voorwaarden, en de inhoud ervan integraal en zonder voorbehoud te aanvaarden.