

Algemene voorwaarden Travix-Belgium

1. Toepassingsgebied

Onverminderd de dwingende wettelijke bepalingen die de overeenkomst tussen Travix-Belgium en de klant, zijnde degene die via de website www.thomascook.be een boeking uitvoert, beheersen (zoals o.m. in voorkomend geval de Belgische wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling), zijn onderhavige algemene voorwaarden van toepassing op elke overeenkomst tussen Travix-Belgium en de klant, en dit met uitsluiting van alle eventuele algemene en/of bijzondere voorwaarden van de klant.

2. Informatie

De klant erkent de hierna volgende informatie schriftelijk van Travix-Belgium te hebben verkregen, voordat het contract met Travix-Belgium werd afgesloten:

- a) de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op gebied van gezondheidszorg die voor de reis en verblijf noodzakelijk zijn. Reizigers van niet- Belgische nationaliteit dienen bij de bevoegde instanties te informeren welke formaliteiten zij moeten vervullen;
- b) de informatie met betrekking tot het aangaan en de inhoud van een annulatie- en/of bijstandsverzekering ;
- c) alle overige wettelijk voorziene inlichtingen die voorafgaand aan de sluiting van het contract dienen meegedeeld te worden aan de reiziger.

3. Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst tussen Travix-Belgium en de klant komt tot stand van zodra de klant het boekingsproces heeft doorlopen en vanwege Travix-Belgium een emailbevestiging heeft ontvangen van de door hem/haar verrichte boeking. Wanneer de klant niet binnen 15 minuten na het volledig doorlopen van het boekingsproces op de website deze emailbevestiging ontvangt, dient de klant telefonisch contact op te nemen met het contactcenter van Travix-Belgium. Reserveringen zijn pas gegarandeerd als de boeking bevestigd is door Travix-Belgium en integraal betaald is door de klant.

De persoon die de reservering maakt, dient 18 jaar of ouder te zijn.

Travix-Belgium biedt verschillende betalingswijzen aan. In de loop van het boekingsproces wordt door de klant de betaalwijze gekozen die hij/zij wenst te gebruiken. Voor een aantal bestemmingen kan door Travix-Belgium een andere betaalwijze dan betaling per credit card gevraagd worden. De reden hiervoor is dat sommige bestemmingen een verhoogd risico hebben op fraude met creditcards. In het belang van de klant en in belang van Travix-Belgium wordt van klanten die naar deze bestemmingen wensen te reizen een andere betaalwijze gevraagd. Indien de door de klant gekozen bestemming dergelijke risicobestemming is of als zodanig door Travix-Belgium beschouwd wordt, ontvangt de klant een email op het door hem/haar opgegeven adres waarin gevraagd wordt om een andere betaalwijze. Indien geen andere betaling wordt ontvangen, wordt er geen ticket afgegeven. Wanneer de nieuwe betaling niet tijdig ontvangen wordt, komt de reservering te vervallen, zonder dat de klant aanspraak kan maken op welke vergoeding dan ook opzichtens Travix-Belgium.

Bij reserveringen voor lijndiensttickets ontvangt de klant twee emails. De eerste is een boekingsbevestiging die de opdrachtgever binnen 15 minuten na het volledig doorlopen van het boekingsproces op de website ontvangt. De tweede email ontvangt de klant binnen 48 uur na ontvangst van de betaling. In deze tweede email waarin gemeld dat het ticket is afgegeven. Indien de klant geen tweede email met het elektronische ticketnummer ontvangt, dient de klant contact op te nemen met het Contact center van Travix-Belgium.

Bij reserveringen voor Low Cost Luchtvaartmaatschappijen ontvangt de klant slechts één email. Reserveringen voor Low Cost Luchtvaartmaatschappijen kunnen via de website gemaakt worden. Wijziging- en annulatievoorwaarden moeten rechtstreeks bij de betreffende luchtvaartmaatschappij opgevraagd worden. Reserveringen voor Low Cost Luchtvaartmaatschappijen, die gemaakt worden via Travix-Belgium, kunnen herkend worden aan de boekingsbevestiging die de klant na het volledig doorlopen van het boekingsproces op de website per email ontvangt. Hierin staat vermeld dat het een Low Cost vlucht betreft. Deze boekingsbevestiging dient tevens als reserveringsbewijs en kan getoond worden bij de incheckbalie van de

luchtvaartmaatschappij. Low Cost maatschappijen kunnen afwijkende bagageregelingen toepassen. De specifieke bagageregelingen dient de klant op te vragen bij de betreffende Low Cost Luchtvaartmaatschappij. Op alle overige reizen en diensten zijn de Algemene Voorwaarden van de betrokken dienstverlener van toepassing. Deze voorwaarden dient de klant rechtstreeks bij de leverancier op te vragen.

Voor reizen naar de Verenigde Staten van Amerika gelden specifieke voorwaarden.

Per 12 januari 2009 zijn alle reizigers onder het Visa Waiver Programma verplicht een elektronische reistoestemming te krijgen voordat zij aan boord kunnen gaan van een vliegtuig of schip naar de Verenigde Staten van Amerika. De informatie met betrekking tot de voorwaarden kunnen nagelezen worden op <http://www.cbp.gov/xp/cgov/travel/>. De aanvraag kan online ingediend worden op de website van ESTA: <https://esta.cbp.dhs.gov>.

4. Verzakingsrecht

Travix-Belgium wijst erop dat de klant niet beschikt over een recht om van de aankoop die verricht is via de website www.thomascook.be, af te zien.

Daar waar krachtens artikel 47, § 1 van de Wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming de consument bij elke overeenkomst op afstand over een termijn van ten minste 14 kalenderdagen beschikt waarbinnen hij de overeenkomst kan herroepen, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief, is dit verzakingsrecht evenwel niet van toepassing op aankopen gesloten via de website www.thomascook.be.

Ingevolge het KB van 18 november 2002 worden overeenkomsten op afstand betreffende diensten voor logies, vervoer, het restaurantbedrijf en vrijetijdsbesteding immers onder bepaalde voorwaarden uitgesloten van het toepassingsgebied van de artikels 46 e.v. van de Wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming. Deze uitzondering voor de toeristische sector werd ingegeven voor de specificiteit van de in deze sector geleverde diensten en is in overeenstemming met de Europese richtlijn betreffende de verkoop op afstand, die eveneens een uitzondering voorziet voor diensten betreffende logies, vervoer, het restaurantbedrijf en de vrijetijdsbesteding.

5. Prijs en betaling

De op de website vermelde prijs is de te betalen totale prijs, met inbegrip van de BTW, alle overige taksen en de kosten van alle diensten die door de klant verplicht moeten worden bijbetaald. Kosten die niet verplicht door de klant dienen te worden bijbetaald, maar waarvan de verschuldigdheid afhankelijk is van de wil van de klant (zoals bijvoorbeeld de kosten van een reis- en/of annulatieverzekering) zitten niet mee in de aangegeven prijzen, doch worden in de loop van het boekingsproces vermeld.

Het bedrag van taksen of retributies, verschuldigd aan een buitenlandse overheid, dat ter plaatse vereffend moet worden en opgelegd wordt aan de klant, zit niet mee in de vermelde prijs, doch het bedrag van deze taksen of retributies, zoals deze gelden op het ogenblik van de boeking, zal desgevallend aan de klant meegedeeld worden bij de boeking.

De vermelde prijs is enkel geldig voor de vermelde vlucht, i.e. de vermelde reisroute en reisdata; wijzigingen in reisroute en/of reisdata kunnen derhalve een wijziging in de prijs met zich meebrengen. De vermelde prijs is daarenboven enkel geldig op het ogenblik van de boeking; prijswijzigingen kunnen derhalve eveneens voorkomen in functie van het ogenblik van boeking en dit ingevolge de bezetting van de vermelde vlucht. De prijzen zijn enkel van toepassing op het vervoer vanaf de luchthaven van vertrek tot aan de luchthaven van aankomst. Het vervoer over de weg tussen luchthavens en tussen een luchthaven en een stadsterminal is niet inbegrepen, tenzij anders aangegeven.

Nadat de boeking per email aan de klant bevestigd is, dient de totale reissom binnen 24 uur op de rekening van Travix-Belgium te zijn overgeschreven.

Wanneer de betaling binnen minder dan 24 uur gedaan dient te zijn, als gevolg van een termijn die de luchtvaartmaatschappij stelt, ontvangt de klant een email dienaangaande en dient de betaling binnen de alsdan aangegeven termijn te geschieden.

Bij gebreke aan tijdige betaling van de klant, de reservering verder niet afgehandeld worden. komt de reservering te vervallen, zonder dat de klant aanspraak kan maken op welke vergoeding dan ook opzichts Travix-Belgium.

De in het contract overeengekomen prijs kan worden verhoogd of verlaagd, voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in de op de reis toegepaste wisselkoersen, de vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten, toeslagen van vervoersmaatschappijen, de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen, hoteltaken,....

Travix-Belgium stelt de klant voor aanvang van de reis schriftelijk, hetzij per gewone post hetzij per email op het emailadres dat door de klant is opgegeven bij de boeking, in kennis van een gebeurlijke prijswijziging, Ingeval de prijs verhoogd wordt en het bij te betalen bedrag niet door Travix-Belgium wordt ontvangen binnen de 24 uur nadat de klant in kennis gesteld werd van de prijsverhoging, komt de reservering te vervallen, zonder dat de klant aanspraak kan maken op welke vergoeding dan ook opzichts Travix-Belgium.

6. Dienstregeling

De vluchten, vluchtnummers en vluchtrouten die bij boeking worden meegedeeld aan de klant zijn steeds onder voorbehoud. Zij worden niet gegarandeerd door Travix-Belgium en kunnen derhalve veranderen. Travix-Belgium zal zich inspannen de klant tijdig op de hoogte te brengen van veranderingen in vluchten, vluchtrouten en vluchtnummers. Deze communicatie geschiedt uitsluitend op het emailadres dat door de klant bij boeking via de website wordt opgegeven. Travix-Belgium kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor het gebeurlijk niet of niet tijdig overmaken of door de klant ontvangen van de door Travix-Belgium verzonden emails waarbij wijzigingen inzake vluchten, vluchtnummers en/of vluchtrouten worden meegedeeld. Veranderingen in vluchten, vluchtnummers en/of vluchtrouten kunnen nooit aanleiding geven tot enige vergoeding van welke aard ook door Travix-Belgium

7. Overdraagbaarheid van de boeking en andere wijzigingen door de klant

Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, is de overdracht van de boeking uitgesloten. Bij uitdrukkelijke toestemming van Travix-Belgium tot overdracht, zullen de overdragende reiziger en de overnemer hoofdelijk gehouden zijn tot de betaling van de totaalprijs van de reis en de kosten van de overdracht.

Vraagt de klant om een andere wijziging dan de in het vorige lid vermelde overdracht, dan zijn de daardoor veroorzaakte wijzigingskosten door de klant verschuldigd aan Travix-Belgium. Deze wijzigingskosten betreffen onder meer, doch niet beperkend, een forfaitaire administratiekost van 50 EUR per ticket.

De naam van iedere reiziger moet exact overeenstemmen met de naam zoals deze in het paspoort wordt vermeld. In geval de reiziger met een ticket reist waarin zijn/haar naam niet correct wordt vermeld, kan dit leiden tot het weigeren van vervoer door de luchtvaartmaatschappij. Wanneer na het bevestigen van de reservering op de website geconstateerd wordt dat er een verkeerde naam staat of de naam niet correct gespeld is, moet dit telefonisch gemeld worden aan het Contact Center van Travix-Belgium. Travix-Belgium kan geen enkele garantie geven dat het wijzigen van de naamsgegevens door de luchtvaartmaatschappij geaccepteerd wordt.

Het verwerken van de via de website gemaakte reserveringen is een volledig geautomatiseerd proces. De verwerking van de emails en de reserveringen verloopt niet parallel. Het is mogelijk dat de binnengekomen emails later in behandeling genomen worden dan de binnengekomen reserveringen. Travix-Belgium accepteert geen enkele aansprakelijkheid voor het geval de email met de juiste naamsgegevens later verwerkt wordt dan de boeking met de verkeerde gegevens. De klant dient daarom steeds de ingevoerde gegevens op juistheid te controleren vóórdat hij/zij de reservering op de site bevestigt.

Voor het wijzigen van vluchten van Low Cost Luchtvaartmaatschappijen dient de klant altijd contact op te nemen met de Low Cost Luchtvaartmaatschappij zelf. Het telefoonnummer van de desbetreffende Low Cost Luchtvaartmaatschappij staat vermeld op de boekingsbevestiging die de klant ontvangt.

8. Annulatie

Algemeen

De klant kan ten allen tijde een uitgevoerde boeking annuleren.

Aan elke annulatie zijn kosten verbonden die ten laste komen van de klant. Naast de door de luchtvaartmaatschappij in rekening gebrachte annulatiekosten, zijn dit onder meer doch niet beperkend de administratiekosten die Travix-Belgium in rekening brengt voor het uitvoeren van de annulatie en dewelke forfaitair begroot zijn op 50 EUR per ticket.

Wanneer de klant een annulatieverzekering heeft afgesloten en de reden van annuleren onder de voorwaarden van de annulatieverzekering valt, betaalt de klant aan Travix-Belgium sowieso de hierboven vermelde administratiekosten alsook uiteraard de premie voor de afgesloten annulatieverzekering. Uitzondering wordt gemaakt voor vliegtickets waarvoor de annulatiekosten 100 % zijn : hiervoor wordt maximaal 70% van de ticketprijs vergoed.

De additionele kosten die bij het maken van de reservering in rekening zijn gebracht, worden in geen geval terugbetaald.

Het terug te betalen bedrag wordt aan de klant overgemaakt, zodra dit bedrag door Travix-Belgium is ontvangen vanwege de verzekeringsmaatschappij.

Wanneer de klant annuleert doch geen annulatieverzekering heeft afgesloten en/of de reden van annuleren niet onder de voorwaarden van de annulatieverzekering valt, kan de klant geen aanspraak maken op enige terugbetaling.

De annulatie kan uitsluitend doorgegeven worden door degene die de boeking heeft gemaakt, de klant. Annulaties die na de normale kantoor tijden worden doorgegeven, worden de eerstvolgende werkdag in behandeling genomen.

Naast de hierboven vermelde algemene bepalingen m.b.t. alle annulaties, gelden voor de annulatie van lijndienstvluchten, vakantievvluchten, vliegvakanties, autohuur en hotelboekingen bijkomend nog de volgende bepalingen.

Annulatie van lijndienstvluchten

Elke annulatie voor een lijndienstticket dient online via het annulatieformulier te worden doorgegeven. Wanneer de klant binnen zeven dagen voor vertrek van de lijndienstvlucht deze wilt annuleren, dient hij/zij tevens telefonisch contact met het Contact Center van Travix-Belgium op te nemen.

Het annulatieformulier kan teruggevonden worden op de website www.thomascook.be, meerbepaald op de pagina 'klantenservice' of kan opgevraagd worden via de link die meegestuurd wordt in de boekingsbevestiging. De procedure die gevolgd moet worden bij annulatie wordt in gang gezet na het insturen van het annulatieformulier. De klant zal in dit verband een aantal emails ontvangen, die hij/zij zorgvuldig dient te lezen. Pas wanneer de klant akkoord is gegaan met alle aan de annulering verbonden kosten, kan het ticket geannuleerd worden. Het terug te betalen bedrag wordt aan de klant overgemaakt, zodra dit bedrag door Travix-Belgium is ontvangen vanwege de verzekeringsmaatschappij ; dit duurt gemiddeld 2-3 weken, maar kan in sommige gevallen aanzienlijk langer duren (6 tot 12 maanden). Het ticket dient altijd binnen één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum ter terugbetaling te zijn ingediend door de klant, anders is het ticket verlopen en kan geen enkele terugbetaling meer plaatsvinden.

Er vindt geen terugbetaling plaats wanneer de luchtvaartmaatschappij haar vluchten annuleert of het vluchtschema wijzigt. Uitzonderingen worden door de luchtvaartmaatschappij bepaald, Travix-Belgium kan hierin bemiddelen, maar brengt hiervoor kosten in rekening die door de klant verschuldigd zijn.

Voor het annuleren van vluchten van Low Cost Luchtvaartmaatschappijen dient de klant altijd contact op te nemen met de Low Cost Luchtvaartmaatschappij zelf. Het telefoonnummer van de desbetreffende Low Cost Luchtvaartmaatschappij staat vermeld op de boekingsbevestiging die de klant ontvangt. Er vindt geen terugbetaling plaats wanneer de Low Cost Luchtvaartmaatschappij haar vluchten annuleert of het vluchtschema wijzigt. Uitzonderingen worden door de Low Cost Luchtvaartmaatschappij bepaald. Travix-Belgium kan hierin bemiddelen maar brengt hier kosten voor in rekening.

9. Aansprakelijkheid van Travix-Belgium

Onverminderd de toepasselijke wettelijke bepalingen en de uitsluitingen van aansprakelijkheid daarin voorzien, kan Travix-Belgium, wanneer zij optreedt in de hoedanigheid van reisbemiddelaar in de zin van de Belgische wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, niet aansprakelijk gesteld worden door de klant voor de gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering of voor de slechte uitvoering van de

reis of van de vlucht om redenen, van welke aard ook, die, direct of indirect, toe te schrijven zijn aan de reisorganisator of de luchtvaartmaatschappij.

10. Disclaimer

De klant erkent en verklaart, door de aanvaarding van onderhavige algemene voorwaarden, tevens de disclaimer, vermeld op de website www.thomascook.be, te aanvaarden.

11. Privacy

Bij boeking dienen noodzakelijkerwijs bepaalde persoonsgegevens te worden meegedeeld. Op elke overeenkomst tussen Travix-Belgium en de klant, is het privacystatement, zoals op de website www.thomascook.be terug te vinden is en waarvan de klant bij deze verklaart kennis genomen te hebben en ze te aanvaarden, van toepassing.

Travix-Belgium archiveert de met de klant gesloten overeenkomst digitaal en dit archief is niet toegankelijk.

12. Klachtenregeling – toepasselijk recht – bevoegde rechtbank

Indien de klant een klacht heeft, dient hij/zij deze zo snel mogelijk per email op info-tcbe@travix-international.com of per aangetekend schrijven op de vennootschapszetel van Travix-Belgium te melden. Binnen 14 dagen ontvangt de klant een ontvangstbevestiging van Travix-Belgium en wordt hij/zij geïnformeerd over het verdere gevolg dat aan de klacht gegeven zal worden. Elke klacht dient alleszins binnen 1 maand na het einde van de reis/het desbetreffende vervoer meegedeeld te worden aan Travix-Belgium. Deze termijn is een vervaltermijn ; niet-naleving ervan leidt tot het verval van elk vorderingsrecht.

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klant en/of van Travix-Belgium wordt opgelost, dan heeft elke partij de keuze om hetzij een arbitrageprocedure voor de Geschillencommissie Reizen (de vzw Geschillencommissie Reizen en haar secretariaat zijn gevestigd in 1000 Brussel, p/a Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, North Gate III, Koning Albert II-laan 16, 1000 Brussel; tel. : 02/277.62.15 ; fax : 02/277.91.00), hetzij een procedure voor de burgerlijke rechtbank in te stellen.

De arbitrageprocedure voor de Geschillencommissie Reizen wordt geregeld door het Geschillenreglement van de Geschillencommissie Reizen, en kan slechts worden opgestart nadat binnen een periode van 4 maanden volgend op het (voorziene) 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.

Ingeval één der partijen opteert voor een procedure voor de burgerlijke rechtbank, zijn uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Antwerpen bevoegd om kennis te nemen van alle geschillen tussen Travix-Belgium en de klant, onverminderd het recht van Travix-Belgium om geschillen aanhangig te maken bij de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement waar de klant zijn/haar woonplaats of vennootschapszetel heeft.

Alle overeenkomsten tussen Travix-Belgium en de klant worden beheerst door het Belgische recht.