

VLIEGVAKANTIES

BIJZONDERE REISVOORWAARDEN EN BELANGRIJKE EXTRA INFORMATIE VOOR BOEKINGEN GEMAAKT VANAF 01/07/2018

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

Art. 1: Toepassingsgebied

Naargelang de aard van de dienst(en) die werd(en) geboekt, zijn partijen gebonden door hetzij een pakketreisovereenkomst, hetzij een overeenkomst voor een gekoppeld reisarrangement, hetzij een reisdienstovereenkomst.

Art. 2: Promotie

De brochures, websites, folders, etc. werden te goeder trouw opgemaakt op basis van de gegevens die op het ogenblik van de redactie beschikbaar waren. Eventuele fouten of wijzigingen zullen u in de vorm van errata of wijzigingsberichten worden meegedeeld.

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

Meegedeelde vluchten (bv. op de bestelbon of reisbevestiging) zijn steeds onder voorbehoud van wijziging. Boekingen zijn steeds onder voorbehoud van beschikbaarheid en bevestiging.

Art. 3: Informatie door 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. De reisdocumenten worden verstuurd mits volledige betaling.

- a) Ofwel worden de documenten uiterlijk 7 dagen vóór afreis per e-mail verstuurd. De documenten kunnen ook per post worden verstuurd, mits betaling van een supplement.
- b) Ofwel worden de documenten voor boekingen die minder dan 7 werkdagen voor afreis werden gemaakt en waarbij originele reisdocumenten vereist zijn, naar vrije beoordeling van Thomas Cook, per koerier naar de reiziger verstuurd. De koerierskosten zijn steeds voor rekening van de reiziger. Indien een late boeking geen originele reisdocumenten vereist, is het mogelijk dat de reisdocumenten per e-mail naar de reiziger worden gestuurd.

Elke reiziger moet in het bezit zijn van geldige identiteitspapieren voor de gereserveerde reis. Zijn identiteitspapieren en reispas dienen geldig te zijn tot minimum 6 maanden na de datum van terugkeer. 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 de reisagent en dienen informatie in te winnen bij het consulaat van het land van bestemming. Thomas Cook zal geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor het geval hieromtrent eender welke probleem zou kunnen ontstaan.

Minderjarigen moeten in het bezit zijn van hun eigen identiteitsbewijs met foto (kids-ID). Het identificatiekaartje dat bij de geboorte wordt afgeleverd, is niet geldig voor reizen naar het buitenland. Minderjarigen kunnen niet in de reispas van hun ouders worden opgenomen en moeten over een eigen reispas beschikken. Thomas Cook benadrukt dat de reizigers de verplichting hebben

zich grondig te informeren m.b.t. de specifieke toepasselijke regelgeving omtrent minderjarigen. Indien een reiziger bij de afreis de nodige documenten niet kan voorleggen, zal hij de daaruit voortvloeiende kosten niet op Thomas Cook kunnen verhalen.

Voor huwelijksreizen met extra hotelkortingen dient de reiziger bij aankomst een officieel attest van huwelijk, afgeleverd door een officiële instantie, aan de receptie van het hotel over te maken. 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 reservatie, heeft de reiziger de verplichting om elk element dat op één of andere manier het goede verloop van de reis in het gedrang zou kunnen brengen (nationaliteit, gezondheid, eetgewoontes,...), te melden aan de reisagent. Indien dergelijke elementen zich na de boeking zouden voordoen, heeft de reiziger de verplichting deze onmiddellijk te melden. Alle kosten die verbonden zijn aan de gevolgen van de niet-naleving van deze verplichting, vallen ten laste van de reiziger, onverminderd het recht van Thomas Cook om de door haar geleden schade terug te vorderen.

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. Er kan echter geen garantie worden gegeven m.b.t. de realisatie van de speciale voorkeur.

Art. 5: De Prijs

1. Prijsbepaling

De overeengekomen prijs is vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, onder voorbehoud van een kennelijke materiële vergissing en de hieronder vermelde mogelijkheid tot prijssherziening. In geval van een kennelijke materiële vergissing kan de prijs na de boeking en/of de bevestiging worden gecorrigeerd. In dergelijke gevallen heeft de reiziger de mogelijkheid om de boeking kosteloos te annuleren.

De prijs die bij de berekening door uw reisagentschap of via onze website wordt doorgegeven, geldt enkel indien er op dat ogenblik effectief wordt gereserveerd. Het reisprogramma en de prijzen gelden tot uitputting van de capaciteiten die gepland zijn bij het drukken van de brochure. Het tijdstip van uitputting gebeurt onafhankelijk van onze wil, maar wij blijven steeds ter beschikking om u een alternatief aan te bieden.

2. Inbegrepen bij pakketreizen

In de prijs van pakketreizen is inbegrepen (tenzij anders vermeld bij de programmabeschrijving):

- het vervoer heen en terug, zoals vermeld op de reisdocumenten en het bagagevervoer (handbagage inbegrepen);
- transfers op de bestemming: van de luchthaven naar de eerste verblijfplaats en van de laatste verblijfplaats naar de luchthaven, op voorwaarde dat deze laatste verblijfplaats niet verder gelegen is dan de eerste. Voor vluchten die niet in deze brochure geprogrammeerd zijn (lijnvluchten), worden geen transfers voorzien;
- de excursies, evenals de verplaatsingen per vliegtuig, trein, boot en/of bus die inbegrepen zijn in de prijs zoals voorzien in het programma;
- het verblijf in de door u gekozen accommodatie, alsook de eventueel geboekte maaltijden;
- de diensten van onze reisleiding/vertegenwoordiger(ster) ter plaatse;
- BTW voor de EU-landen;
- de luchthaventaksen zoals gekend op het ogenblik van de prijsberekening (vatbaar voor wijzigingen);
- uw bijdrage in de verplichte verzekerings- en veiligheidstoelagen;

- uw basis annuleringsgarantie van Thomas Cook.

3. Inbegrepen bij 'Hotel Only' boekingen

In de prijs van 'Hotel Only' boekingen (i.e. zonder transport) is inbegrepen (tenzij anders vermeld bij de programmabeschrijving):

- het verblijf in de door u gekozen accommodatie, alsook de eventueel geboekte maaltijden;
- BTW voor de EU-landen;
- uw bijdrage in de verplichte verzekerings- en veiligheidstoelagen.

4. Niet inbegrepen

De volgende elementen zijn niet in de prijs inbegrepen (niet limitatief): kosten voor reispas, visum, inenting of andere formaliteiten, annuleringsverzekeringen en andere aanvullende verzekeringen, het Fuel Protection Program, bijkomende kosten voor speciaal hulpbetoon, niet-inbegrepen dranken, facultatieve uitstappen, niet-verplichte fooien, persoonlijke uitgaven, vervoer van en naar de luchthaven van vertrek, de eventuele dossierkosten die door de reisagent apart kunnen worden aangerekend.

Gelet o.a. op plaatselijke reglementering 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 de publicatie nog wijzigingen ondergaat.

Eventuele supplementaire vluchten of stoelen, die in de loop van het seizoen worden bijgezet, kunnen aanleiding geven tot een supplement. De reiziger zal hiervan worden verwittigd op het moment van de reservatie.

Voor Tailwind, Aegean Airlines, Brussels Airlines, Tunis Air, Nouvelair, SunExpress zijn de basisprijzen gebaseerd op de "super saver tarief klasse" en dit tot uitputting van de voorziene vluchtcapaciteit. Er wordt telkens een capaciteit van 70 stoelen per vlucht voorzien waardoor er een voldoende aanbod beschikbaar is. Ingeval deze capaciteit, zijnde 70 stoelen per ingekochte vlucht, toch uitgeput zou zijn, kan er op vraag van de reiziger getracht worden om extra capaciteit te bekomen. Alsdan zal dit extra kosten met zich meebrengen waarvoor een supplement wordt aangerekend. Indien extra aanbod mogelijk is, zal het supplement voor het organiseren van extra aanbod als volgt zijn:

Extra aanbod A: + € 100 per stoel

(voor stoel 71 tot en met stoel 110 van de vlucht)

Extra aanbod B: + € 125 per stoel

(voor stoel 111 tot en met stoel 130 van de vlucht)

Extra aanbod C: + € 150 per stoel

(voor stoel 131 tot en met stoel 150 van de vlucht)

Extra aanbod D: + € 175 per stoel

(vanaf stoel 151 tot en met de laatste stoel van de vlucht)

5. Prijsherziening

Conform de artikelen 19 t.e.m. 23 van de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017 kan de prijs van de boeking worden herzien. Eventuele wijzigingen kunnen zowel tot een verhoging als tot een verlaging van de prijs aanleiding geven.

In geval van een prijsvermindering kan een administratieve kost van € 15 worden verrekend met de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling.

5.1. Belastingen

De prijzen in deze brochure zijn berekend op basis van alle belastingen en vergoedingen geheven door derden die gekend waren op datum van 05/06/2018. Alle belastingen en vergoedingen geheven door derden die na deze datum zouden worden ingevoerd of gewijzigd, zullen netto worden

aangerekend, tenzij deze ter plaatse dienen te worden betaald (bv. ter plaatse te betalen toeristenbelasting).

5.2. Brandstof chartervluchten

Indien u niet kiest voor een Fuel Protection Program, wordt uw boeking steeds gemaakt volgens het systeem van de 'variabele prijs', waarbij deze in bepaalde omstandigheden kan stijgen of dalen conform de artikelen 19 t.e.m. 23 van de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017. Reizen met lijnvluchten zijn steeds met 'variabele prijs', omdat brandstof toeslagen of reducties van de vluchtprijs door de lijnvluchtvaartmaatschappij kunnen worden opgelegd. Ook de boekingen die plaatsvinden vanaf de 15de van de 2de maand vóór afreis gebeuren volgens het model van de variabele prijs. In dit geval kan de prijs van uw reis, na reservatie, nog wijzigen tot 21 dagen vóór afreis.

Aangaande vervoerskosten (brandstof of andere energiebronnen) zal een prijsherziening mogelijk zijn. Deze hangt af van het feit of het (a) een chartervlucht dan wel (b) een lijnvlucht betreft. De kosten van vervoer voor vliegvakanties met chartervluchten zijn berekend aan de hand van een brandstofprijs van € 506,26/ton kerosine. Er zal een prijsherziening worden toegepast indien de kost van de kerosine met meer dan 15 % varieert én daarenboven een bijkomende schijf van € 20 wordt overschreden. M.a.w., pas wanneer de kost van de kerosine meer bedraagt dan een schijf van € 20,00 boven € 582,20/ton, of minder bedraagt dan een schijf van € 20,00 onder € 430,32/ton, zal dit aanleiding geven tot een stijging, dan wel een daling van de prijs van de boeking, zoals vermeld in de tabel hieronder.

Vb.: zoals hierboven vermeld, zal een reiziger een toeslag moeten betalen indien de kost van de kerosine meer dan € 602,20/ton zal bedragen, en zal de reiziger maar recht hebben op een terugbetaling indien de kost van de kerosine minder dan € 410,32/ton zal bedragen.

Zone Bestemmingen Verhoging/verlaging per schijf van € 20 (per persoon en per traject)

1	Spanje	Almeria, Gerona, Ibiza, Menorca, Malaga, Mallorca, Reus	€ 1,90
	Griekenland	Corfu, Zakynthos	
	Kroatië	Dubrovnik, Split, Tivat	
	Frankrijk	Lourdes	
	Bulgarije	Burgas, Varna	
	Macedonië	Ohrid	
	Tunesië	Djerba, Enfidha	
2	Griekenland	Chania, Heraklion, Chios, Lesbos, Kos, Mykonos, Rhodos, Samos, Santorini	€ 2,40
	Marokko	Agadir, Marrakech	
	Turkije	Antalya, Bodrum, Dalaman, Izmir	
	Cyprus	Paphos	
3	Canarische Eilanden	Lanzarote, Fuerteventura, Gran Canaria, La Palma, Tenerife	€ 3,00
	Portugal	Madeira	
	Egypte	Hurghada, Marsa Alam, Sharm El Sheikh, Taba	
	Cabo Verde	Boa Vista, Sal	
	Jordanië	Aqaba	

De berekening zal gebeuren op basis van de gemiddelde kost van brandstof van de 3de maand voor

de afreismaand (closing FOB Rotterdam), in USD/ton omgerekend naar Euro tegen de gemiddelde USD-koers van diezelfde maand. Eventuele prijsherzieningen zullen om praktische redenen verrekend worden in de helft van de 2de maand die de afreis voorafgaat. Vb.: herzieningen voor de afreizen van de maand maart zullen worden gemaakt rond 15 januari op basis van de gemiddelde kost van brandstof, in euro, van de maand december. Deze praktische regeling doet geen afbreuk aan het principe dat prijsherzieningen kunnen gebeuren tot en met 21 dagen voor afreis.

Bij een boeking op minder dan tien weken vóór afreis, zal de brandstofprijs worden bepaald aan de hand van de meest recent bekende brandstofprijs. Afhankelijk van het ogenblik van boeking, zal dit de gemiddelde brandstofprijs zijn van de maand voorafgaand aan de boeking, ofwel van de tweede maand vóór de boeking.

Vliegreizen met lijnvluchten kunnen eveneens aanleiding geven tot een prijsherziening omwille wijzigingen aan de prijzen van brandstof en taksen/heffingen die de luchtvaartmaatschappijen aanrekenen. Dergelijke wijzigingen voor lijnvluchten die zich voordoen na de afsluiting van de overeenkomst, zullen netto aan de reiziger worden aangerekend.

Art. 6: Betaling van de reissom

1. Boeken op meer dan 42 dagen vóór afreis

Bij de boeking betaalt de reiziger een voorschot van 40 % van de totale reissom, met een minimum van € 89,00. Dat minimum mag het bedrag van de totale reissom niet overschrijden. Eventuele administratiekosten en verzekeringen moeten volledig bij de boeking worden betaald.

Het saldo dient uiterlijk 42 dagen vóór afreis te worden betaald.

Indien de reiziger met een kredietkaart betaalt, dient de totale reissom onmiddellijk te worden voldaan.

2. Boeken op minder dan 42 dagen vóór afreis

Indien de reiziger minder dan 42 dagen vóór afreis boekt, dient de gehele reissom (inclusief eventuele administratiekosten en verzekeringen) onmiddellijk te worden betaald.

3. Laattijdige betaling

Elke laattijdige betaling geeft Thomas Cook, van rechtswege en zonder ingebrekestelling, recht op:

- een conventionele intrest van 12 % per jaar op het nog verschuldigd bedrag vanaf de vervaldatum;
- een forfaitaire administratiekost van 10 % van de totale reissom, met een minimum van € 75,00.

In geval van wanbetaling heeft Thomas Cook het recht om de reis zonder voorafgaande ingebrekestelling te annuleren en annuleringskosten (zoals bepaald in artikel 11) aan te rekenen, onverminderd haar recht om voormelde intresten en administratiekosten te vorderen. De reiziger aanvaardt deze mogelijkheid tot annulering en erkent dat hij geen enkele vordering lastens Thomas Cook kan instellen ten gevolge van een dergelijke annulering. Indien Thomas Cook een aanmaning uitstuurt wegens wanbetaling van de reiziger, kan hiervoor een bijkomende administratiekosten van € 15,00 worden aangerekend.

Art. 7: Overdraagbaarheid van de pakketreisovereenkomst

De vergoeding in geval van overdracht van de boeking wordt bepaald op € 35 per persoon. Voor lijnvluchten zijn de specifieke kosten van de luchtvaartmaatschappij van toepassing.

Voor meer info: contacteer uw reisagent.

Art. 8: Andere wijzigingen door de reiziger

1. Wijzigingen vóór afreis

Wijzigingen aan een boeking zijn mogelijk mits betaling van wijzigingskosten en de eventuele prijsaanpassing. Wijzigingen kunnen tot gevolg hebben dat bepaalde kortingen komen te vervallen indien niet meer aan de voorwaarden wordt voldaan. De wijzigingskosten zijn afhankelijk van de

geboekte dienst(en) en van het tijdstip van de wijziging. Deze zijn ook van toepassing indien de wijziging te wijten is aan toeval of overmacht. Procentuele wijzigingskosten worden berekend op basis van de totale reissom (exclusief extra's, Fuel Protection Program en verzekeringspremies).

De wijzigingskosten zijn als volgt bepaald:

a) Reizen met vervoer op chartervluchten en Hotel Only

- Kosten bij wijziging, andere dan wijziging van vertrek en/of retourdatum, hotel of bestemming: vanaf de boeking: € 35 per persoon;
- Kosten bij wijziging van vertrek en/of retourdatum, hotel of bestemming:
 - vanaf de boeking tot 45 dagen voor de oorspronkelijk vastgelegde vertrekdatum: 6 % van de reissom per persoon;
 - vanaf 44 dagen tot 31 dagen voor de oorspronkelijke vastgelegde vertrekdatum: 10 % van de reissom per persoon;
 - vanaf 30 dagen tot 8 dagen voor de oorspronkelijk vastgelegde vertrekdatum: 25 % van de reissom per persoon;
 - vanaf de 7de dag voor het vertrek: 100 % van de reissom.

Opmerking: indien de hotelier hogere kosten oplegt dan hierboven vermeld, worden deze hogere kosten aangerekend.

b) reizen met lijnvluchten en Flight Only: zelfde wijzigingskosten als reizen met vervoer op chartervluchten, tenzij de betrokken luchtvaartmaatschappij hogere kosten oplegt.

2. Wijzigingen tijdens de reis

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

Art. 9: Wijziging door de organisator voor de afreis

Thomas Cook behoudt zich het recht voor om de bepalingen van de overeenkomst te wijzigen conform de bepalingen van de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017.

Art. 10: Opzegging door de organisator voor afreis

Onverminderd een eventueel minimum aantal deelnemers voor de reis in kwestie, geldt voor chartervluchten steeds een minimumbezetting van 50 %. Indien deze minimumbezetting niet wordt behaald, kan de boeking door Thomas Cook worden geannuleerd.

Art. 11: Opzegging door de reiziger

Verbrekingen moeten steeds schriftelijk en aangetekend gebeuren of persoonlijk door de reiziger op wiens naam de boeking staat in het reiskantoor waar hij een annuleringsbon dient te ondertekenen.

De verbrekingsvergoeding is afhankelijk van de geboekte dienst(en) en van het tijdstip van de annulering. Procentuele verbrekingsvergoedingen worden berekend op basis van de totale reissom (exclusief extra's, Fuel Protection Program en verzekeringspremies).

De gestandaardiseerde verbrekingsvergoeding is als volgt bepaald:

a) Reizen met vervoer op chartervluchten en Hotel Only:

- tot en met 57 dagen voor vertrek: 20 % van de reissom per persoon
- van de 56ste t.e.m. de 29e dag: 40 % van de reissom per persoon
- van de 28ste t.e.m. de 15e dag: 60 % van de reissom per persoon
- van de 14e t.e.m. de 8e dag: 80 % van de reissom per persoon
- van de 7e t.e.m. de dag van vertrek: 100 % van de reissom per persoon

Opmerking: indien de hotelier hogere kosten oplegt dan hierboven vermeld worden die hogere kosten aangerekend.

- b) Reizen met lijnvluchten en 'Flight Only': zelfde verbrekingsvoorwaarden als bij reizen met chartervluchten, tenzij de luchtvaartmaatschappij hogere kosten oplegt.
- c) In afwijking van het voorgaande, is er voor niet-betalende kinderen tot 2 jaar een vergoeding van € 12,50 verschuldigd. Deze vergoeding is niet verschuldigd indien er samen met betalende reiziger uit dezelfde boeking wordt geannuleerd.
- d) Extra's: bij annulering van extra's (huurwagen, wellnessarrangement, e.d.m.) tot 30 dagen voor afreis wordt een kost van max. € 20 per persoon per extra dienst aangerekend. Vanaf 29 dagen voor afreis is de totale kost van de extra diensten verschuldigd.
- e) een eventuele optionele annuleringsverzekering: de premie wordt steeds 100% in rekening gebracht
- f) Fuel Protection Program: steeds 100 % in rekening gebracht
- g) Dossierkost: steeds 100% in rekening gebracht.

Art. 11b: Verminderde verbrekingsvergoeding en wijzigingskost

De verminderde verbrekingsvergoeding en wijzigingskost zoals beschreven in dit artikel is enkel van toepassing op reizen uit de brochures vliegvakanties bestaande uit vlucht en verblijf.

De verminderde verbrekingsvergoeding en wijzigingskost zoals beschreven in dit artikel is niet van toepassing op reizen uit de brochures vliegvakanties bestaande enkel uit een vlucht of verblijf.

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 eenpersoonskamer), 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 € 50 per persoon voor reizen met vervoer geboekt via Thomas Cook.

De vermindering van de verbrekingsvergoeding of van de wijzigingskost bedraagt steeds maximaal € 625 per persoon. Voor verhuringen bedraagt de vermindering maximaal € 625 per verhuring. Dossierkosten worden nooit terugbetaald.

Het recht op een vermindering van de verbrekingsvergoeding 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 verbrekingsvergoeding of van de wijzigingskost:

- a) ziekte, ongeval, zwangerschapscomplicaties of overlijden van:
 - o jezelf;
 - o je wettelijke of feitelijke echtgeno(o)t(e);
 - o één van je bloed- of aanverwanten tot in de tweede graad;
 - o een persoon die met jou op dezelfde verblijfplaats samenwoont en die onder je

- hoede staat of te jouwer laste valt;
 - o 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 samenleeft 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 treft 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 Thomas Cook niet tussen en zijn de hogervermelde verbrekingsvergoedingen en wijzigingskosten wel volledig verschuldigd bij:

- a) aardbevingen, vulkanische uitbarstingen, oorlogsgebeurtenissen, terrorisme, vijandelijkheden, 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 radio-actieve 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 multimotorvliegtuigen en helikopters, goedgekeurd door de overheid van een openbare luchtvervoerdienst.
- d) ongevallen voortvloeiend uit deelname, hetzij beroepshalve 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 insolvabiliteit.
- 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 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 verbrekingsvergoeding 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 Thomas Cook, met name MSB, schriftelijk verwittigen. De vermindering van de verbrekingsvergoeding of van de wijzigingskost worden rechtstreeks tussen de reiziger en de uitvoeringsagent afgehandeld.

MSB is door Thomas Cook aangesteld voor het beheer van de dienst verminderde verbrekingsvergoeding 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 Thomas Cook is uw aanspreekpunt voor de afhandeling van de bovenvermelde vermindering van de verbrekingsvergoeding of wijzigingskosten alsook elke klacht of betwisting hieromtrent. Elke kennisgeving hieromtrent dient verplicht te geschieden op voormeld adres.

- d) je moet zonder verwijl, 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 Thomas Cook, kan deze laatste de vermindering van de verbrekingsvergoeding of van de wijzigingskost weigeren ten belope van het door haar geleden nadeel. Thomas Cook zal, middels MSB de vermindering van de vergoeding steeds volledig weigeren indien je bovenvermelde verplichtingen met bedrieglijk opzet niet bent nagekomen.

Art. 14: Aansprakelijkheid van de organisator en de doorverkoper

Sommige excursies, sportactiviteiten, toeristische manifestaties, enz. kunnen ter plaatse worden geboekt bij ondernemingen die niet aan Thomas Cook verbonden zijn. Dergelijke activiteiten die niet behoren tot het oorspronkelijke reispakket vallen buiten de verantwoordelijkheid van Thomas Cook. Klachten m.b.t. deze activiteiten dienen ter plaatse te worden geformuleerd. Thomas Cook kan in geen enkel geval aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade of hinder veroorzaakt door de daden van derden.

In de gevallen bedoeld in artikel 51, §3 van de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017 wordt de aansprakelijkheid van Thomas Cook beperkt tot driemaal de totale reissom.

Sommige van de activiteiten waaraan je tijdens je vakantie wenst deel te nemen, kunnen in zekere mate een persoonlijk risico inhouden. De natuur kan soms onvoorspelbaar zijn. Denk er dus aan dat veel attracties (bv. waterglijbanen) of activiteiten (bv. watersporten, sleeën, rodelen of sneeuwscooter) risico's op lichamelijke letsels inhouden. Bij het uitoefenen van dergelijke activiteiten aanvaard je de aansprakelijkheid voor deze risico's en de verantwoordelijkheid voor je eigen daden. Aangezien wij of onze leveranciers je als onderdeel van de reservatie instructies en waarschuwingen meegeven alsook de na te leven veiligheidsinformatie en tips die deze risico's kunnen inperken, gaan we er bij je boeking van uit dat je de mogelijke risico's beseft en aanvaardt. Indien jij of een reisgenoot zich tijdens het verblijf onwennig of onvoldoende voorbereid voelt om deel te nemen aan een activiteit of ermee door te gaan, moet je dit onmiddellijk mededelen aan een instructeur.

Je bent niet verplicht om deel te nemen aan activiteiten die behoren tot je geboekte vakantie of om deze activiteiten te voltooien. Sluit een reisverzekering af die je geplande activiteiten dekt.

Art. 17: Klachtenregeling

De reiziger dient elke tekortkoming zonder onnodige vertraging ter plaatse te melden aan de dienstverlener (bv. hotelier) en aan de vertegenwoordiger van Thomas Cook die dit in een geëigend formulier zal opnemen.

Indien de tekortkoming niet spoedig zou worden opgelost, kan tijdens de reis ook contact worden opgenomen met het Thomas Cook Servicenummer (zoals vermeld in de reisdocumenten), waar 24 uren per dag en 7 dagen op 7, een professionele medewerker klaarstaat om de reiziger op efficiënte wijze te helpen.

Mocht de tekortkoming tijdens de reis niet naar wens worden opgelost, kan de reiziger nadien via het online formulier een klacht formuleren (<https://www.thomascook.be/klacht.aspx>). U kan ons per e-mail bereiken via customerservice@thomascook.be of telefonisch op het nummer 09 248 49 30 (vliegvakanties) of op het nummer 09 248 49 80 (autovakanties en citytrips).

Indien het om een boeking gaat die via internet werd gemaakt, kan de reiziger ook via het ODR-platform een klacht formuleren (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

Een tijdige melding van een tekortkoming zal in elk geval de genotsderving beperken, terwijl een laattijdige melding een invloed zal hebben op de grootte van een eventuele vergoeding.

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 waar- mee 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

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.

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

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>.

De reiziger / passagier wordt er hierbij tevens op gewezen dat Thomas Cook 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.

Gelet op het bovenstaande stelt Thomas Cook, gezien zij als touroperator de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij op het moment van de reservatie niet kent, de reiziger / passagier hierbij in kennis dat voor de uitvoering van zijn vlucht waarschijnlijk één van de volgende exploiterende luchtvaartmaatschappijen zal optreden: Air Malta, Brussels Airlines, Condor, Egyptair,

Iberia, Iberworld, JetairFly, Jet4You, Kenya Airways, LTU, Lufthansa, Nouvelair, Onur Air, Pegasus, Royal Air Maroc, Sky Airlines, Tailwind, TAM, TAP, Thomas Cook Airlines, Transavia, Tunisair, XL Airways France, Air Berlin, Jet Airways, AMC Aviation, British Airways, Bulgarian Air Charter, Cathay Pacific, Cyprus Airways, Ethiopian Airlines, Ethiad Airlines, KLM, Malaysian Airlines, Air Mauritius, Martinair, Olympic Airways, Qatar Airways, Singapore Airlines, Air Namibia, TNT Airlines, Thai International Airways, Turkish Airlines, Air Transat, United Airlines, Viking Airlines, Air Via en Vietnam Airlines.

De reiziger / passagier zal dan van de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij worden ingelicht van zodra deze bekend is. Ook indien zich een verandering zou voordoen in de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij(en) zullen de nodige maatregelen worden genomen opdat de reiziger / passagier zo spoedig mogelijk van de verandering in kennis zou worden gesteld.

4. Bescherming van persoonsgegevens

Naargelang het type reis is TCRB nv (vliegvakanties en exotische vakanties, cruises, flight only) of TCI AG (autovakanties, citytrips, wintersport) verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens die u in het kader van deze overeenkomst verstrekt. Deze gegevens worden, al naargelang het geval, verwerkt met als doeleinden de uitvoering van de overeenkomst, het beantwoorden van contactopnames, het toesturen van reclame en direct marketing, het informeren over de initiatieven en activiteiten van de Groep waar TCI AG of TCRB NV deel van uitmaken, statistische analyses, het voorkomen en bestrijden van bedrog, of het voldoen aan wettelijke verplichtingen. Deze gegevens, met inbegrip van informatie dewelke u mogelijks heeft verstrekt over uw gezondheid en reisdocumenten, kunnen worden doorgegeven voor voormelde doeleinden aan Belgische of buitenlandse vennootschappen van de Groep en business partners, organisaties en overheidsinstanties waarmee de Groep samenwerkt, in geval van een wettelijke verplichting of van een verzoek van de politie, gerechtelijke autoriteiten of overheidsinstanties. Bepaalde dienstverleners kunnen buiten de Europese Unie gevestigd zijn. Door het ondertekenen van uw bestelbon/reisbevestiging, of middels het aanvinken van een aankruisvakje, geeft u hiertoe toestemming. U kan uw recht op toegang, verbetering, schrapping, overdracht of verzet tegen het gebruik van deze gegevens kosteloos uitoefenen door een schriftelijk, ondertekend en gedagtekend verzoek, samen met een recto-verso kopie van uw identiteitskaart, te richten aan TCRB nv, Marketing afdeling, Tramstraat 67 C, B- 9052 GENT, of per e-mail op privacy@thomascook.be. Indien het een elektronische identiteitskaart betreft, is ook een afdruk van de inhoud van de chip of een officieel attest van woonplaats vereist. U kan de uitgebreide Privacy Policy van voormelde vennootschappen terugvinden op www.thomascook.be of u kan deze opvragen bij uw vakantieadviseur of reisagent. Indien u vragen heeft in verband met de verwerking van uw persoonsgegevens kan u zich richten tot de Functionaris voor de gegevensbescherming van de Groep: Ella Belsham, p.a. Thomas Cook, Tramstraat 63-67, B-9052 Gent.

Garantiefonds Reizen

Thomas Cook maakt deel uit van de internationale reisorganisatie Thomas Cook Group. Uw vakantiebudget is bij ons in veilige handen. Verder is Thomas Cook lid van het Garantiefonds Reizen, Metrologielaan 8, 1130 BRUSSEL (fax: +32(0)2.240.68.08 - e-mail: mail@gfg.be). Deze verzekering loopt tot 31 december 2018 en wordt nadien verlengd bij dezelfde of bij een andere officieel erkende verzekeringsmaatschappij. Vraag de garantievoorwaarden bij uw reisagent. Daarin vindt u terug onder welke voorwaarden u, bij financieel onvermogen, terugbetaling kan vragen van de betaalde reissommen, of, wanneer de reis reeds een aanvang heeft genomen, de verderzetting van de reis of de repatriëring. Meer info vindt u ook op www.garantiefonds-reizen.be