

## **Bijzondere voorwaarden voor pakketreizen**

Geldig voor reserveringen gemaakt vanaf 1 januari 2020

Rekening moet worden gehouden met voorbehouden diensten om te weten of bepaalde clausules eventueel niet van toepassing zijn.

### **1. Prijs van de reis**

#### **1.1 Algemene informatie**

De gecommuniceerde prijs is geldig wanneer onmiddellijk wordt geboekt. Deze prijs is onder voorbehoud van beschikbaarheid op het moment van boeking.

De in het contract overeengekomen prijs staat vast, onder voorbehoud van evidente materiële fouten, de voorwaarden in artikel 5 van de algemene verkoopvoorwaarden en zoals voorzien in artikel 3 van de bijzondere voorwaarden.

Corendon Travel International behoudt zich het recht voor om in geval van een kennelijke materiële fout, de prijs van de reis te corrigeren nadat de boeking is gemaakt en de reiziger hiervan op de hoogte te stellen. Als de reiziger de nieuwe prijs niet accepteert, heeft hij/zij het recht om zijn/haar boeking kosteloos te annuleren.

#### **1.2 Inbegrepen in de prijs:**

- heen- en terugvlucht
- handbagage (het toegestane gewicht is afhankelijk van de luchtvaartmaatschappij)
- luchthaventaxen zoals bekend op het moment van boeking
- accommodatie op basis van wat is geboekt
- verzorging op basis van wat is geboekt (ontbijt, halfpension, volpension, (ultra) all-inclusive, alleen accommodatie, op basis van het programma, etc.)
- BTW, indien van toepassing

#### **1.3 Niet inbegrepen in de prijs:**

- ingecheckte bagage (tenzij anders vermeld)
- visum, paspoortkosten, eventuele vaccinaties, etc.
- drankjes en maaltijden (tenzij anders vermeld)
- maaltijden/drankjes tijdens de vlucht (tenzij anders vermeld)
- transfer luchthaven-accommodatie-luchthaven (tenzij anders vermeld)
- transfer van huis-luchthaven-naar huis
- persoonlijke uitgaven
- fooien
- excursies, bezoeken, toegangsprijzen (tenzij anders vermeld)
- eventuele toeristenbelasting die op de plaats van bestemming moeten worden betaald
- annulerings- en bijstandsverzekering
- elk ander onderdeel dat niet is vermeld bij punt 1.2 (inbegrepen in de prijs) en/of in de reisbeschrijving.

#### **1.4 Toeristenbelasting**

Bij sommige bestemmingen is lokale belasting verschuldigd. Deze belasting moet op de plaats van bestemming worden betaald. Als lokale belasting is verschuldigd, staat het bedrag vermeld op onze website.

### **1.5 Prijs, vroegboeking en wijzigingen**

De prijzen van onze producten kunnen op elk moment worden gewijzigd. De aangegeven prijzen zijn alleen geldig op het moment van boeking. In het geval van een wijziging van een bestaande boeking, loopt de klant het risico eerder verworven voordelen te verliezen (bijvoorbeeld: mogelijk verlies van de voordelen van vroegboeking, speciale aanbiedingen die van toepassing waren op het moment van boeken, etc.). De voordelen die van toepassing zijn op nieuwe boekingen, zijn niet van toepassing in het geval van een wijziging van een bestaande boeking.

### **1.6 Kinderen en baby's**

Mogelijk zijn kindertarieven van toepassing. Dit is afhankelijk van het hotel en de leeftijd van de kinderen. De reiziger moet correcte geboortedatum(s) opgeven. Alle kosten als gevolg van onjuiste gegevens, zijn voor rekening van de reiziger.

Kinderen jonger dan 2 jaar (baby's) profiteren van gratis luchttransport (per charter) en betalen een vaste prijs van € 40,-. Baby's reizen op schoot van de ouders en hebben geen eigen stoel in het vliegtuig. Wanneer u boekt, kunt u een babybedje aanvragen. De kosten voor maaltijden en babybedjes dienen ter plaatse te worden betaald. Baby's mogen op de dag van terugkeer nog geen 2 jaar oud zijn. Een valse verklaring leidt automatisch tot de weigering van het gratis ticket en dan loopt u het risico niet te kunnen reizen of dat u een nieuw ticket voor de baby moet kopen (onder voorbehoud van beschikbaarheid).

## **2. Herroepingsrecht**

De consument heeft niet het recht om van de aankoop af te zien.

In overeenstemming met artikel VI.53 van het Wetboek van economisch recht, heeft de consument niet het recht om af te zien van de aankoop.

## **3. Prijsherzieningen**

Hoewel de prijs vaststaat, kan deze worden herzien op basis van de voorwaarden van artikel 5 van de Algemene reisvoorwaarden en zoals voorzien in dit artikel 3 van de Bijzondere voorwaarden, en in geval van evidente materiële fouten.

### **3.1 Belastingen**

De prijzen zijn berekend op basis van de op 27 maart 2019 (winterseizoen 2019/2020; vertrekperiode 1/11/19-31/03/20) bekende belastingen/vergoedingen en 16 juli 2019 (zomerseizoen 2020, vertrekperiode 1/04/2020-31/10/2020). In geval van nieuwe belastingen/vergoedingen of wijzigingen, worden deze gefactureerd/aangepast tegen kostprijs.

Als deze belastingen ter plaatse moeten worden betaald, worden ze niet gefactureerd door Corendon, maar moeten ze rechtstreeks aan de betrokken dienstverlener worden betaald.

### **3.2 Lokale belastingen, toeristenbelasting, entregelden**

Het bedrag van de op de plaats van bestemming te betalen belastingen (indien van toepassing), wordt meegedeeld onder voorbehoud van wijzigingen. Het bedrag van de belastingen kan door de lokale autoriteiten worden gewijzigd. Het is ook mogelijk dat lokale autoriteiten de betaling van belasting invoeren nadat de reiziger heeft geboekt. In geval van bezoek kan het bedrag van de rechten van binnenkomst, door de plaatselijke autoriteiten

worden herzien. Corendon kan hiervoor niet verantwoordelijk worden gesteld en de reizigers zullen deze nieuwe belastingen of toeslagen moeten betalen.

### **3.3 Verblijf en dienstverlening op de plaats van bestemming**

Wijzigingen in de wisselkoers leiden niet tot prijsaanpassing van het verblijfs gedeelte (hotel, appartement, etc.), noch voor diensten in het buitenland (transfers, etc.).

## **4. Publicatie**

De verstrekte informatie en beschrijvingen zijn te goeder trouw opgesteld op basis van de door hoteliers verstrekte gegevens en de beschikbare informatie.

Corendon behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in de beschrijvingen of informatie die zijn vermeld in errata.

## **5. Voorkeuren en fundamentele voorwaarden**

Bij promo/voordeelkamers kan niet worden verzocht om bepaalde voorkeuren of fundamentele voorwaarden.

Een voorkeur die tijdens het boeken wordt aangegeven is een wens van de vakantieganger. Dit kan echter niet worden gegarandeerd.

Fundamentele voorwaarden (essenties) moeten duidelijk worden gespecificeerd op het moment van de boeking. Voor verzoeken met betrekking tot essentie, wordt een vergoeding van € 10,- in rekening gebracht. De vergoeding van € 10,- wordt per dienstverlener in rekening gebracht (bijvoorbeeld: als de reis twee hotels omvat, wordt € 10,- per hotel in rekening gebracht). Als de dienstverlener een toeslag vraagt om een essentie te garanderen, wordt de klant hiervan op de hoogte gebracht. Als een essentie alleen kan worden bevestigd tegen een meerprijs en de klant akkoord gaat met de extra kosten, zal dit bedrag in rekening worden gebracht. Als een essentie niet kan worden bevestigd, wordt het bedrag van € 10,- niet in rekening gebracht bij de klant en kan deze de reis gratis annuleren. Als een essentie wordt bevestigd en de klant zijn boeking wil annuleren, worden de annuleringskosten in rekening gebracht die in de annuleringsvoorwaarden staan vermeld.

Essenties die worden vermeld na het boeken, kunnen niet in aanmerking worden genomen. Als de klant na de boeking een essentie wil toevoegen, wordt een vergoeding van € 10,- per dienstverlener in rekening gebracht. Als de essentie niet kan worden bevestigd, blijft de € 10,- verschuldigd. Als de klant zijn reis wil annuleren omdat een essentie die na het boeken is aangevraagd niet kan worden bevestigd, worden de annuleringskosten in de annuleringsvoorwaarden in rekening gebracht.

Bij boekingen vanaf 21 dagen voor vertrek worden geen essentie (fundamentele voorwaarden) meer geaccepteerd.

## **6. Betaling van de reissom**

### **6.1 Voorschot en saldo**

#### **6.1.1 Boeking tot 42 dagen voor vertrek:**

35% van de reissom + de volledige verzekeringspremie, indien van toepassing. Het voorschot dient binnen drie werkdagen na de boeking te worden voldaan. Het saldo moet zes weken voor vertrek zijn betaald.

### **6.1.2 Boeking vanaf 41 dagen voor vertrek:**

De totale reissom (inclusief verzekering en eventuele kosten) moet direct worden betaald (uiterlijk binnen twee werkdagen).

In geval van een boeking via onze website met vertrek binnen acht dagen, is het verplicht om de gehele reis binnen 2 uur te betalen via onze website (Bancontact, Visa, Mastercard of American Express). Als de betaling niet binnen 2 uur via onze website is voldaan, wordt de reis automatisch kosteloos geannuleerd.

## **6.2 Laattijdige betaling**

### **6.2.1 Boeking gedaan 42 dagen of meer voor vertrek**

Als de betaling niet op tijd is voldaan, behoudt Corendon zich het recht voor om € 20,- administratiekosten in rekening te brengen per dossier en per herinnering, te rekenen vanaf de tweede herinnering.

Als ondanks herinneringen en een aanmaning de betaling niet binnen de gestelde termijn is gedaan, behoudt Corendon zich het recht voor om de reis te annuleren. De in punt 7.2 genoemde annuleringskosten worden in rekening gebracht.

Daarnaast worden de hieronder vermelde extra kosten in rekening gebracht:

- een conventionele rente van 12% per jaar over het onbetaalde bedrag vanaf de vervaldag van de factuur
- een forfaitair bedrag dat overeenkomt met 10% van het onbetaalde bedrag, met een minimum van € 75,-.

Als ondanks onze herinneringen en een aanmaning de factuur op de aangegeven datum nog steeds niet is betaald, behoudt Corendon zich het recht voor het dossier door te sturen naar een incassobureau om betaling te verkrijgen. Eventuele extra kosten komen voor rekening van de klant.

### **6.2.2 Boeking binnen de 41 dagen voor vertrek:**

In geval van onmiddellijke niet-betaling (niet later dan twee werkdagen) van het totale bedrag van de reis behoudt Corendon zich het recht voor de reis te annuleren zonder voorafgaande aanmaning. De in punt 7.2 genoemde annuleringskosten worden in rekening gebracht.

Daarnaast worden de hieronder vermelde extra kosten in rekening gebracht bij te late betaling:

- een conventionele rente van 12% per jaar over het onbetaalde bedrag vanaf de vervaldag van de factuur
- een forfaitair bedrag dat overeenkomt met 10% van het onbetaalde bedrag, met een minimum van € 75,-.

Corendon behoudt zich het recht voor het dossier door te sturen naar een incassobureau om betaling te verkrijgen. Eventuele extra kosten komen voor rekening van de klant.

### **6.3 Betaalmethoden**

Bij boekingen die via een doorverkoper (reisbureau) worden gemaakt, wordt de betaling rechtstreeks aan de doorverkoper gedaan.

Bij boekingen die via onze website of callcenter lopen, kan betaling plaatsvinden door overschrijving, met een debetkaart (Bancontact) of met een kredietkaart (Visa, Mastercard of American Express).

Voor boekingen vanaf 30 dagen voor vertrek waarvan de betaling per bankoverschrijving gebeurt, vragen wij u het betalingsbewijs per e-mail te verzenden naar [administratie@corendon.nl](mailto:administratie@corendon.nl). In geval van een boeking via onze website met vertrek binnen acht dagen, is het verplicht om de gehele reis binnen 2 uur te betalen via onze website (Bancontact, Visa, Mastercard of American Express), anders wordt de reis automatisch geannuleerd. Betaling per bankoverschrijving is niet mogelijk bij boekingen met vertrek binnen acht dagen.

## **7. Annulering**

### **7.1 Annulering door de reisorganisator**

Een rondreis/cruise kan worden geannuleerd als het minimumaantal deelnemers niet zal worden behaald voor de gekozen vertrekdatum. Indien mogelijk, stellen we u een alternatief voor.

In het geval van chartervluchten moet de bezettingsgraad van het vliegtuig minimaal 65% bedragen.

Als het minimumaantal deelnemers of de minimale bezettingsgraad niet wordt behaald, behoudt Corendon zich het recht voor de reis te annuleren.

In sommige gevallen kan de reisorganisator gedwongen zijn een aanbod (accommodatie, vlucht, etc.) te schrappen of te wijzigen. Mocht dit het geval zijn, dan wordt een alternatief voorgesteld (niet in geval van overmacht).

### **7.2 Annulering door de reiziger**

Reis geboekt via een reisbureau:

De annulering moet worden gedaan via het reisbureau waar de reservering is gemaakt.

Reis rechtstreeks geboekt bij Corendon International Travel (via ons callcenter, website, etc.):

Annulering van een reis kan alleen worden gedaan via ons callcenter of per e-mail, tijdens openingsuren (maandag tot vrijdag van 9 tot 19 uur en op zaterdag van 10 tot 18 uur, Belgische tijd. Onze kantoren zijn gesloten op zon- en feestdagen). E-mails die buiten kantooruren worden verstuurd, worden geacht te zijn ontvangen in de volgende werkperiode van ons callcenter (voorbeeld: een e-mail die op zaterdag om 18.30 uur wordt verzonden, wordt geacht op maandag te zijn ontvangen. Als maandag een officiële feestdag is, wordt de e-mail geacht op dinsdag te zijn ontvangen. De berekening van de vergoedingen zal dan zijn gebaseerd op de vergoedingen die van toepassing zijn op dinsdag).

#### **7.2.1 Pakketten**

In geval van annulering worden de in deze bepaling vermelde kosten in rekening gebracht.

Bij elke annulering worden de volgende kosten in rekening gebracht:

- tot 56 dagen voor vertrek: € 25,-/persoon
- van 55 tot 29 dagen voor vertrek: € 50,-/persoon
- van 28 tot 21 dagen voor vertrek: 25% van de reissom
- 20 tot 10 dagen voor vertrek: 50% van de reissom

- 9 tot 4 dagen voor vertrek: 75% van de reissom
- vanaf 3 dagen voor vertrek of in geval van no-show: 100% van de reissom.

Voor baby's (jonger dan 2 jaar): tot 21 dagen voor vertrek bedragen de annuleringskosten 25%. Vanaf 20 dagen voor vertrek zijn de bovenstaande kosten van toepassing.

Als een annulerings-/bijstandsverzekering is afgesloten, blijft de verzekeringspremie verschuldigd in geval van annulering. Het bedrag van de verzekeringspremie wordt opgeteld bij de annuleringskosten van de reis.

Let op: voor lijnvluchten kunnen extra kosten worden berekend door de luchtvaartmaatschappij. Als dit het geval is, komen deze kosten bovenop de bovengenoemde kosten.

Administratiekosten, wijzigingskosten en eventuele eerder gefactureerde annuleringskosten, blijven volledig verschuldigd.

### **7.2.2 Cruises**

Bij cruises zijn specifieke annuleringskosten van toepassing:

- tot 91 dagen voor vertrek: 30% van de totale reissom
- van 90 tot 61 dagen voor vertrek: 50% van de totale reissom
- van 60 tot 31 dagen voor vertrek: 75% van de totale reissom
- vanaf 30 dagen voor vertrek of in geval van no-show: 100% van de reissom.

Als een annulerings-/bijstandsverzekering is afgesloten, blijft de verzekeringspremie verschuldigd in geval van annulering. Het bedrag van de verzekeringspremie wordt opgeteld bij de annuleringskosten van de reis.

Let op: voor lijnvluchten kunnen extra kosten worden berekend door de luchtvaartmaatschappij. Als dit het geval is, komen deze kosten bovenop de bovengenoemde kosten.

Administratiekosten, wijzigingskosten en eventuele eerder gefactureerde annuleringskosten, blijven volledig verschuldigd.

Nijlcruises en Blue Cruises (cruises op schoeners) worden beschouwd als 'pakketreizen'; hiervoor wordt verwezen naar de annuleringskosten vermeld bij punt 7.2.1

### **7.2.3 Bagage en SSR (Special Service Request zoals fietsen, een golfuitrusting, etc.)**

Gereserveerde bagage en SSR's kunnen niet worden geannuleerd. De prijs van deze diensten blijft verschuldigd, ook in geval van annulering of wijzigingen.

### **7.2.4 Parkeren, privétransfers, huurauto's**

De onderstaande kosten zijn per dienst. Parkeren, privétransfers en huurauto's worden als afzonderlijke diensten beschouwd.

- tot 21 dagen voor vertrek: €30,-/dienst
- vanaf 20 dagen voor vertrek: 100% annuleringskosten.

## 7.2.5 Verzekering

Het is niet mogelijk om een afgesloten verzekering op te zeggen.

## 8. Wijzigingen

### 8.1 Wijzigingen en errata

De informatie en beschrijvingen zijn samengesteld op basis van door hoteliers verstrekte gegevens en beschikbare informatie. Corendon behoudt zich het recht voor om informatie te wijzigen/corrigeren en de reiziger te informeren via errata.

### 8.2 Wijzigingen door de reisorganisator

De reisorganisator (Corendon International Travel) behoudt zich het recht voor om de reisovereenkomst te wijzigen in overeenstemming met de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten. Als een wijziging nodig is, zal de reisorganisator de klant hiervan op de hoogte stellen.

In sommige gevallen kan de reisorganisator gedwongen zijn een aanbod (accommodatie, vlucht, etc.) te schrappen of te wijzigen. Mocht dit het geval zijn, dan wordt een alternatief voorgesteld (niet in geval van overmacht).

### 8.3 Door de reiziger gevraagde wijzigingen

#### 8.3.1 Algemeen

Reis geboekt via een reisbureau:

Een reis kan alleen vóór vertrek worden gewijzigd. De wijziging moet worden gedaan via het reisbureau waar de reservering is gemaakt.

Reis rechtstreeks geboekt bij Corendon International Travel (via ons callcenter, website, etc.):

Wijziging van een reis kan alleen vóór vertrek worden gedaan via ons callcenter of per e-mail, tijdens openingsuren (maandag tot vrijdag van 9 tot 19 uur en op zaterdag van 10 tot 18 uur, Belgische tijd. Onze kantoren zijn gesloten op zon- en feestdagen). E-mails die buiten kantooruren worden verstuurd, worden geacht te zijn ontvangen in de volgende werkperiode van ons callcenter (voorbeeld: een e-mail die op zaterdag om 18:30 uur wordt verzonden, wordt geacht op maandag te zijn ontvangen. Als maandag een officiële feestdag is, wordt de e-mail geacht op dinsdag te zijn ontvangen. De berekening van de vergoedingen zal dan zijn gebaseerd op de vergoedingen die van toepassing zijn op dinsdag).

Als een annulerings-/bijstandsverzekering is afgesloten, blijft de verzekeringspremie verschuldigd in geval van wijziging. Bij naamswijziging moet een nieuwe verzekering worden afgesloten. Als de datum wijzigt, moet u mogelijk een nieuwe verzekering afsluiten om verzekerd te zijn. De annuleringsverzekering kan niet meermaals worden gebruikt (voor de oorspronkelijke reserveringsdatum én de nieuwe reisdatum).

#### 8.3.2 Pakketreizen

Elke aangevraagde wijziging/opdracht zal voor zover mogelijk worden aanvaard en tegen betaling van de volgende kosten:

Overdracht/wijziging tot 56 dagen voor vertrek: € 25,-/dossier.

Overdracht/wijziging (naam reiziger, kamertype, programma, hotel, vertrekdatum en/of terugkeerdatum):

Vanaf 55 dagen tot 21 dagen voor vertrek: € 50,-/persoon

Vanaf 20 dagen tot 14 dagen voor vertrek: € 75,-/persoon  
Vanaf 13 dagen tot 4 dagen voor vertrek: € 125,-/persoon  
Vanaf 3 dagen voor vertrek: zie paragraaf annuleringen.

In geval van wijzigingen kan eventueel een prijsaanpassing worden toegepast. Eerder verleende kortingen/promoties zijn mogelijk niet meer van toepassing op het moment van de wijziging of zijn afhankelijk van de gevraagde wijziging.

Actuele promoties zijn ook onderworpen aan voorwaarden en zijn mogelijk niet van toepassing bij het wijzigen van een reservering. Ons callcenter kan u hierover informeren wanneer u een aanvraag indient.

Let op: voor lijnvluchten kunnen extra kosten worden berekend door de luchtvaartmaatschappij. Als dit het geval is, komen deze kosten bovenop de bovengenoemde kosten. Ondanks onze inspanningen is het misschien niet mogelijk om een naam te wijzigen in geval van een lijnvlucht.

### **8.3.3 Cruises**

#### **8.3.3.1 De naam van de reiziger/overdracht wijzigen**

Tot 56 dagen voor vertrek: € 25,-/persoon

Vanaf 55 dagen tot 30 dagen voor vertrek: € 50,-/persoon

Vanaf 29 dagen voor vertrek: op aanvraag (kosten in rekening gebracht door de cruisemaatschappij plus € 50,- administratiekosten per persoon). De kosten kunnen oplopen tot 100% van de reissom.

#### **8.3.3.2 Wijziging van het type hut**

Op aanvraag. Kosten berekend door de cruisemaatschappij plus € 50,- administratiekosten per persoon. De kosten kunnen oplopen tot 100% van de reissom.

#### **8.3.3.3.3 Andere wijzigingen**

Op aanvraag. Kosten in rekening gebracht door de cruisemaatschappij plus € 50,- administratiekosten per persoon. De kosten kunnen oplopen tot 100% van de reissom.

Let op: voor lijnvluchten kunnen extra kosten worden berekend door de luchtvaartmaatschappij. Als dit het geval is, komen deze kosten bovenop de bovengenoemde kosten. Ondanks onze inspanningen is het misschien niet mogelijk om een naam te wijzigen in geval van een lijnvlucht.

Nijlcruises en Blue Cruises (cruises op schoeners) worden beschouwd als 'pakketreizen'; hiervoor wordt verwezen naar de wijzigingskosten vermeld bij punt 8.3.2.

### **8.3.4 Bagage en SSR (Special Service Request zoals fietsen, golfuitrusting, etc.)**

Gereserveerde bagage en SSR's kunnen niet meer worden geannuleerd. De prijs van deze diensten blijft verschuldigd, ook in geval van annulering of wijzigingen.



### **8.3.5 Parkeren, privétransfers, huurauto's**

De onderstaande kosten zijn per dienst. Parkeren, privétransfers en huurauto's worden als afzonderlijke diensten beschouwd:

- tot 21 dagen voor vertrek: €20,-/dienst
- vanaf 20 dagen voor vertrek: 100% van de kosten.

### **8.3.6 Verzekering**

Het is niet mogelijk om een afgesloten verzekering op te zeggen.

In geval van wijziging van de naam, als er een annulerings-/bijstandsverzekering voor de reis is afgesloten, moet een nieuwe verzekering voor de nieuwe reiziger worden afgesloten. Bij wijziging van de datum, reisduur, etc., moet mogelijk een nieuwe verzekering worden afgesloten.

## **9. Informatieplicht van de reiziger**

Bij de boeking moet de reiziger ons op de hoogte brengen van alle informatie die van invloed kan zijn op het verloop van de reis (gezondheidsproblemen, aangepaste kamers voor personen met beperkte mobiliteit, nationaliteit van de reizigers, dieet, etc.). Als bepaalde informatie nog niet beschikbaar was op het moment van de boeking, moet de reiziger ons hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen. Alle kosten die mogelijk het gevolg zijn van het niet naleven van deze informatieplicht, zijn voor rekening van de reiziger.

Als de reiziger ons meedeelt dat het om een verjaardag, trouwdag, huwelijksreis, etc. gaat en dat deze informatie is doorgegeven aan de hotelier, moet de reiziger dit kunnen bewijzen met een officieel document (kopie van de huwelijksakte, etc.). In de meeste hotels wordt een huwelijksreis als zodanig beschouwd als het gaat om twee personen en als de bruiloft maximaal drie maanden voorafgaand aan de reis heeft plaatsgevonden.

Wanneer de passagier reist met speciale bagage (surfplank, fiets, golftas, huisdier, etc. of andere speciale bagage), moet de passagier de organisator hiervan op de hoogte brengen bij de boeking. De aanvraag voor deze speciale bagage moet bij de luchtvaartmaatschappij en andere dienstverleners worden ingediend. Er kunnen extra kosten van toepassing zijn voor het vervoer van deze speciale bagage. Er kunnen ook extra kosten in rekening worden gebracht voor een geschikte transfer van deze bagage op de bestemming. Als de reiziger ons hier niet over informeert op het moment van de boeking, wordt deze bagage mogelijk niet geaccepteerd door de luchtvaartmaatschappij en/of kan hij/zij geen gebruikmaken van de transfer op de plaats van bestemming. Eventuele extra kosten zijn voor rekening van de reiziger.

Als u met een dier reist, moet u een Europees paspoort voor het dier hebben. Over het algemeen moet het dier kunnen worden geïdentificeerd met een elektronische chip. Wij vragen u om bij uw dierenarts en de bevoegde autoriteiten van het land van bestemming te informeren naar alle formaliteiten.

Wanneer u met een dier reist, moet u ons hiervan op de hoogte stellen zodat wij de luchtvaartmaatschappij kunnen informeren. Het vervoer van dieren wordt doorberekend, de prijs vindt u op de website van de luchtvaartmaatschappij. Bepaalde dieren worden niet geaccepteerd. Het aantal huisdiervriendelijke hotels is beperkt en er moet een speciaal verzoek worden ingediend. Als het hotel dieren accepteert, moeten de eventuele kosten ter plaatse worden betaald. Het is ook mogelijk tijdens de transfer geen dieren worden

toegelaten. Als de organisator een geschikte transfer kan regelen, zijn de eventuele extra kosten voor rekening van de reiziger.

Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat we geen geschikte transfer kunnen organiseren. Dan is de reiziger verantwoordelijk voor het regelen van de transfer van/naar zijn of haar verblijfplaats.

#### **10. Verplichting om zich te informeren**

Vakantiegangers moeten zich informeren over hun reisbestemming en de diverse verplichtingen en aspecten op dat gebied. Belangrijke informatie is te vinden op onze website (bestemming, hotel, veelgestelde vragen, etc.), maar ook op de websites van het ministerie van Buitenlandse Zaken, het toeristenbureau van het land van bestemming, de luchthaven, de luchtvaartmaatschappij, etc.

Personen met beperkte mobiliteit moeten zorgen dat hun reisbestemming en de gekozen accommodatie geschikt zijn voor hun situatie.

Let op: als u medicijnen slikt of een medische behandeling ondergaat, zorg dan dat u een medische verklaring in het Engels bij u hebt waarin wordt verklaard dat u deze medicijnen nodig hebt. U moet er ook op letten dat de geneesmiddelen die u meeneemt, worden geaccepteerd in het land van bestemming. Methadon is bijvoorbeeld niet toegestaan in Turkije. De reisorganisator kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele problemen als gevolg van geneesmiddelen die door reizigers worden meegenomen.

#### **11. Reisformaliteiten (paspoort, identiteitskaart, enz.)**

Reizigers moeten zorgen dat ze over de benodigde documenten beschikken om te kunnen reizen. Voor sommige bestemmingen is een paspoort vereist. Voor bepaalde landen zijn een visum en documenten nodig met een geldigheidsduur van nog minimaal 6 maanden na terugkeer. Het kan voorkomen dat specifieke vaccins vereist zijn (in dit geval verplicht vaccinatieboekje). Als de reis in meerdere landen betreft (bijv. cruise, vlucht met tussenlanding, etc.), moet de reiziger zorgen dat deze de reisdocumenten voor alle landen op orde heeft.

Reizigers met de Belgische nationaliteit kunnen de reisformaliteiten vinden op onze website en op de website van het ministerie van Buitenlandse Zaken <https://diplomatie.belgium.be/nl> Informatie over vaccins en gezondheidsadvies kunt u vinden op de website van het Instituut voor Tropische Geneeskunde <https://www.itg.be/N>

Kinderen jonger dan 12 jaar (inclusief baby's) moeten afhankelijk van het land van bestemming, in het bezit zijn van een identiteitskaart (Kids ID) of een paspoort. Ze moeten een eigen identiteitsbewijs hebben en mogen niet in het paspoort van de ouders staan vermeld.

Afhankelijk van het land moet de geldigheid van deze documenten soms minimaal nog 6 maanden na terugkeer zijn.

Minderjarigen die niet met beide ouders reizen, moeten in het bezit zijn van toestemming om het grondgebied te verlaten die door de gemeente is gelegaliseerd.

Er moet op worden gelet dat identiteitskaart en paspoort niet met elkaar worden verward. Dit zijn verschillende documenten.

Vakantiegangers die niet de Belgische nationaliteit hebben, moeten zich wenden tot het consulaat van het land van bestemming. Ook in geval van twijfel vanwege een dubbele nationaliteit, raden wij u aan om contact op te nemen met het consulaat.

We raden u aan om voordat u boekt, te controleren of alle papieren in orde zijn. Als u een reservering maakt en later merkt dat u niet over de benodigde reisdocumenten beschikt en dat u uw reis moet wijzigen of annuleren, worden de wijzigings-/annuleringskosten in rekening gebracht die in onze bijzondere voorwaarden staan vermeld.

### **12. Totstandkoming van de overeenkomst**

De overeenkomst treedt in werking op het moment dat de reisorganisator de reservering bevestigt. De verzending van de factuur is ter bevestiging. De factuur wordt binnen twee werkdagen na de boeking per e-mail verzonden. In specifieke gevallen kan het voorkomen dat de factuur per post wordt verzonden. Totdat Corendon de factuur heeft verzonden, wordt de reservering als “op aanvraag” beschouwd en is deze nog niet bevestigd.

### **13. Verzekering**

Wij raden u aan een annulerings- en bijstandsverzekering af te sluiten. Informatie over de annulerings- en bijstandsverzekering doorverkocht door Corendon vindt u op [https://images.corendon.be/BE/corendon\\_ADAV\\_NL.pdf](https://images.corendon.be/BE/corendon_ADAV_NL.pdf)

De verzekering die wij aanbieden dient binnen drie werkdagen na de boeking te worden voldaan. Bij vertrek binnen 31 dagen kan de verzekering alleen worden afgesloten op het moment van boeking. Het is niet mogelijk om de verzekering toe te voegen nadat de boeking is gemaakt.

Wij raden u ook aan om contact op te nemen met uw mutualiteit om te controleren of u specifieke documenten nodig heeft om te reizen. In bepaalde landen vergoedt de mutualiteit geen behandelingen.

### **14. Reisdocumenten (tickets, vouchers, etc.)**

De reisdocumenten worden 14 dagen voor vertrek per e-mail verzonden. Het is niet mogelijk om de reisdocumenten per post te ontvangen.

In geval van late boeking (of te late betaling), kunnen de documenten mogelijk niet 14 dagen voor vertrek worden verzonden.

Documenten kunnen pas worden verzonden wanneer volledige betaling van de reis is ontvangen.

### **15. Inchecken**

De reiziger moet uiterlijk twee uur voor vertrek van de vlucht op de luchthaven zijn. Als er een parkeerplaats is geboekt, wordt reizigers aangeraden om drie uur voor de vlucht bij de parkeerplaats te zijn om twee uur voor vertrek te kunnen inchecken.

Voor verre bestemmingen (Curaçao, Thailand, Indonesië, etc.) vragen we u om uiterlijk drie uur vóór het vertrek van de vlucht aanwezig te zijn op de luchthaven.

De reiziger moet de reisdocumenten (vliegtickets, vouchers, etc.) hebben uitgeprint om deze op elk moment te kunnen tonen.

### **16. Duur van de reis**

De duur van de reis wordt altijd uitgedrukt in aantal dagen en nachten (bijvoorbeeld: 8 dagen/7 nachten). Bij reizen naar verre bestemmingen is het als gevolg van het tijdsverschil

en de vluchtduur mogelijk dat een reis van 7 nachten, wordt weergegeven als 9 dagen/7 nachten.

De dag van vertrek en de dag van terugkeer worden beschouwd als reisdagen. Het kan zijn dat het vertrek vanuit Brussel (of een andere geselecteerde luchthaven van vertrek) 's avonds plaatsvindt en dat u 's avonds laat op uw bestemming aankomt. Het is ook mogelijk dat de terugkeer heel vroeg ochtends plaatsvindt. Het verlies van het genot van deze twee dagen en/of aankomst na middernacht, geeft geen recht op eventuele terugbetaling.

Om redenen van planning, technische redenen of als gevolg van het vliegverkeer, is het mogelijk dat uw terugvlucht na middernacht begint. Dit geeft u geen recht op teruggaaf of schadevergoeding.

Het all-inclusive pakket begint bij het inchecken (rond 15.00 uur op de dag van aankomst) en eindigt bij het uitchecken (rond 11.00 uur op de dag van terugkeer).

## **17. Vluchtgegevens**

Vluchtschema's en -gegevens (luchtvaartmaatschappij, vluchtnummer, etc.) zijn nooit gegarandeerd en worden altijd gecommuniceerd onder voorbehoud van wijzigingen. Het is ook mogelijk dat een directe vlucht wordt gewijzigd in een vlucht met tussenlanding.

Een directe vlucht kan mogelijk een technische stop maken, die niet altijd staat aangegeven.

Vluchttijden, vluchtgegevens en mogelijke tussenlandingen worden niet als cruciale onderdelen beschouwd.

## **18. Klachten**

### **18.1 Reservering via een doorverkoper:**

Als de boeking via een doorverkoper loopt (bijv. reisbureau) en de reiziger stuurt hem een klacht over de reis, is de reiziger verplicht om de reisorganisator per e-mail of aangetekende brief een kopie van de klacht te sturen opdat de klacht zo snel mogelijk kan worden afgehandeld wij kunnen proberen een oplossing te vinden.

### **18.2 Klachten tijdens de reis**

Klachten die tijdens de reis ontstaan, moeten zo spoedig mogelijk ter plaatse worden ingediend. Het eerste wat u moet doen is contact opnemen met de betrokken dienstverlener. We vragen u om onze lokale vertegenwoordiger of lokale agent op de hoogte te brengen tijdens hun bezoeken. U kunt ze ook telefonisch bereiken. Hun telefoonnummers vindt u op de informatieborden van uw accommodatie of in de envelop die u eventueel hebt ontvangen bij aankomst op uw bestemming. Het telefoonnummer van onze lokale agent staat in de reisdocumenten die wij hebben toegestuurd. Een klachtenformulier wordt verstrekt door de lokale agent van Corendon. Dit formulier is uw bewijs dat u een klacht hebt ingediend op de reisbestemming en u zal ons een kopie moet versturen wanneer u weer thuis bent. Als het niet lukt om contact op te nemen met onze lokale agent, moet u tijdens kantooruren contact opnemen met ons callcenter op +32 2 722 94 94.

Als de boeking via een doorverkoper is gemaakt (een reisbureau bijvoorbeeld), moet in geval van een probleem de reiziger de reisorganisator informeren opdat de reisorganisatie zo snel mogelijk een oplossing kan proberen te vinden.

Als u pas bij terugkeer een klacht indient, kunnen wij u niet bijstaan tijdens uw verblijf en hebt u mogelijk geen recht op vergoeding.

### **18.3 Klacht na terugkomst**

Als de klacht niet op uw bestemming kon worden opgelost, moet u binnen 30 dagen na terugkomst een klacht indienen. U moet alle stukken bijvoegen die als bewijs kunnen dienen en een kopie van het op de plaats van bestemming ingevulde klachtenformulier. Klachten moeten per e-mail worden ingediend bij [sav@corendon.be](mailto:sav@corendon.be) (in het Frans) of [clientservice@corendon.nl](mailto:clientservice@corendon.nl) (in het Nederlands) of per aangetekende brief met ontvangstbevestiging. Om de verwerking te vergemakkelijken, raden wij u aan om uw klacht per e-mail te versturen.

Als de klacht niet in der minne kan worden opgelost, kan de reiziger zijn dossier voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen. Meer informatie op de website <https://www.clv-gr.be>. De reiziger heeft de mogelijkheid om zijn klacht in te dienen op het platform 'Online geschillenbeslechting' (<https://ec.europa.eu/odr>)

### **18.4 Klachten over bagage/diensten luchtvaartmaatschappij**

Klachten met betrekking tot de diensten van de luchtvaartmaatschappij (vertragingen van vluchten, bagage, etc.) moeten rechtstreeks bij de betrokken luchtvaartmaatschappij worden ingediend.

In geval van vertraging, beschadiging of verlies van bagage, etc. moet de passagier rechtstreeks bij de luchthaven een aangifte indienen (PIR). De passagier moet ook zorgen dat hij rechtstreeks bij de luchtvaartmaatschappij een klacht indient. De meeste klachten kunnen online worden ingediend op de website van de luchtvaartmaatschappij.

Bewaar alle documenten (PIR, instapkaart, bagagelabel, vliegticket, etc.) goed; deze documenten worden namelijk zeker gevraagd wanneer u uw klacht indient.

### **19. Respect voor privacy**

De persoonsgegevens die u ons verstrekt, worden voor verschillende doeleinden verzameld en kunnen ook met derden worden gedeeld, ongeacht of het om de uitvoering van uw reis gaat of om wettelijke of andere verplichtingen. Wij nodigen u uit om onze privacyverklaring over de verwerking van uw gegevens te raadplegen:

<https://www.corendon.be/privacybeleid>

### **20. Insolventieverzekering**

Corendon International Travel B.V. heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij de Stichting Garantiefonds Reisgelden [de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij]. Wanneer diensten door de insolventie van Corendon International Travel B.V. niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen: Stichting Garantiefonds Reisgelden, Postbus 4040, 3006AA Rotterdam, telefoonnummer: (+31) 010 4146377, e-mailadres: [sgr@sgr.nl](mailto:sgr@sgr.nl)

### **21. Diversen**

De eventuele nietigheid van een of meer bepalingen (of artikelen) van deze voorwaarden, impliceert niet de nietigheid van de overeenkomst en de andere bepalingen/artikelen.

## **22. Verantwoordelijkheid van de reisorganisator**

De aansprakelijkheid van de reisorganisator wordt geregeld door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten. Excursies of aanvullende diensten die ter plaatse worden geboekt, maken geen deel uit van de oorspronkelijke pakketreis; de reisorganisator is niet verantwoordelijk bij eventuele problemen. Klachten met betrekking tot excursies en extra diensten die op de plaats van bestemming zijn geboekt, moeten ter plaatse worden opgelost.

De reisorganisator kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade/problemen veroorzaakt door handelingen van derden.

De verantwoordelijkheid van de reisorganisator is niet aan de orde in geval van overmacht, in geval van een situatie die deze niet kon voorzien of oplossen, zelfs als hij alle redelijke maatregelen had getroffen, noch in de gevallen vermeld in artikel 50 van de wet van 21 november 2017.

In de gevallen zoals bedoeld in artikel 51, §3, van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten, is de aansprakelijkheid van de reisorganisator beperkt tot driemaal de totale prijs van de reis.

## **23. Luchtvaartmaatschappijen**

### **23.1 Luchtvaartmaatschappijen: 'Communautaire lijst'**

Zoals vermeld in artikel 9 van de Europese Verordening (EG) nr. 2111/2005, delen wij u mee dat er een 'communautaire lijst' met luchtvaartmaatschappijen bestaat waaraan een exploitatieverbod is opgelegd binnen de Europese Gemeenschap. U kunt deze lijst vinden op [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_nl](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_nl)

### **23.2 Identiteit van uitvoerende luchtvaartmaatschappijen**

Europese verordening (EG) nr. 2111/2005 verzoekt ons u te informeren over de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij(en) met betrekking tot uw vlucht of de luchtvervoerder(s) die de vluchten waarschijnlijk zullen uitvoeren.

Bij de boeking wordt de identiteit van de luchtvaartmaatschappij meegedeeld onder voorbehoud van wijziging. Het kan ook gebeuren dat de luchtvaartmaatschappij nog niet bekend is op het moment van uw boeking, of dat deze wordt gewijzigd.

De daadwerkelijke vervoerder zal worden vermeld op uw vliegtickets. In geval van wijzigingen zullen wij u zo spoedig mogelijk en uiterlijk bij het inchecken op de hoogte brengen.

Hieronder vindt u de lijst met luchtvaartmaatschappijen die de vlucht waarschijnlijk zullen uitvoeren:

Corendon Airlines, Corendon Dutch Airlines, Corendon Airlines Europe, Vueling, Brussels Airlines, Pegasus Airlines, Onur Air, Freebird, Tailwind, KLM, Tunisair, Transavia, Qatar Airways, Thai Airways, Ryanair, Tap Air Portugal, Croatia Airlines, Condor, Egyptair, Iberia, TUI Fly, AlMasria, Turkish Airlines, Bulgarian Air Charter, Bulgaria Air, Azur Air, Nesma, Aegean Airlines, Emirates, SunExpress, FlyEgypt, Small Planet, VLM Airlines, AtlasGlobal, Orange2fly, Alitalia, AirEuropa.

## **24. Diverse punten met betrekking tot diensten door luchtvaartmaatschappijen**

### **24.1 Algemeen**

Het Verdrag van Montreal regelt de aansprakelijkheid van luchtvaartmaatschappijen als het vervoer plaatsvindt tussen landen die dit Verdrag hebben geratificeerd, en voor reizen die in

dat land starten en eindigen. In andere gevallen zijn de beperkingen van het Verdrag van Warschau en het Protocol van Den Haag van toepassing.

De aansprakelijkheid van communautaire luchtvaartmaatschappijen wordt geregeld bij het Verdrag van Montreal (28 mei 1999), EG-verordening nr. 2027/97 (zoals gewijzigd bij EG-verordening nr. 889/2002) en EG-verordening nr. 261/2004.

## **24.2 Verdrag van Montreal en Europese wetgeving**

Hieronder volgt een samenvatting van de uitvoeringsregels voor de aansprakelijkheid van communautaire luchtvaartmaatschappijen in overeenstemming met de Europese wetgeving en het Verdrag van Montreal.

### **24.2.1 Schadevergoeding bij overlijden of letsel**

In geval van overlijden of letsel van passagiers is de financiële aansprakelijkheid niet beperkt. Voor schade tot 113.100 SDR (Special Drawing Rights, bijzondere trekkingsrechten) kan de luchtvaartmaatschappij vorderingen tot schadevergoeding niet betwisten. Boven dit bedrag kan de luchtvaartmaatschappij zich tegen een vordering verweren als ze kan aantonen dat ze niet nalatig is geweest noch op een andere manier in gebreke is gebleven.

### **24.2.2 Voorschotten**

In geval van letsel of overlijden van een passagier moet de luchtvaartmaatschappij binnen vijftien dagen na identificatie van de begunstigde een voorschot betalen om in onmiddellijke financiële behoeften te voorzien. In geval van overlijden mag het voorschot niet minder zijn dan 16.000 SDR (bijzondere trekkingsrechten).

### **24.2.3 Vertraging van passagiers**

In geval van vertraging van passagiers is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk voor de veroorzaakte schade, tenzij zij alle redelijk uitvoerbare maatregelen heeft getroffen om dergelijke schade te voorkomen of niet in staat was om dat te doen. In geval van vertraging van passagiers is de aansprakelijkheid beperkt tot 4694 SDR (bijzondere trekkingsrechten).

### **24.2.4 Vertraging van bagage**

In geval van vertraging van bagage is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk voor de veroorzaakte schade, tenzij zij alle redelijke maatregelen heeft getroffen om dergelijke schade te voorkomen of niet in staat was om dat te doen. De aansprakelijkheid bij vertraging van bagage is de beperkt tot 1131 SDR (bijzondere trekkingsrechten).

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

Bij vernietiging, verlies of beschadiging van bagage is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk tot een maximum van 1131 SDR (bijzondere trekkingsrechten). In geval van ingecheckte bagage is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk, ook als het niet haar schuld is, tenzij de bagage al beschadigd was. Bij niet-ingecheckte bagage is de luchtvaartmaatschappij alleen aansprakelijk als zij in gebreke is gebleven.

#### **24.2.6 Hogere limieten voor bagage**

Een hogere aansprakelijkheidslimiet kan van toepassing zijn als de passagier een speciale verklaring heeft afgelegd en een extra vergoeding heeft betaald.

#### **24.2.7 Klachten over bagage**

Bij beschadiging, vertraging, verlies of vernietiging van bagage moet de passagier zo snel mogelijk een schriftelijke klacht indienen bij de luchtvaartmaatschappij. In geval van beschadiging van ingecheckte bagage, moet de passagier binnen zeven dagen een schriftelijke klacht indienen. In geval van vertraging bij de aflevering van ingecheckte bagage moet de passagier een schriftelijke klacht indienen binnen eenentwintig dagen na de datum waarop de bagage hem ter beschikking is gesteld.

#### **24.2.8 Aansprakelijkheid van de contractuele en de feitelijke vervoerders**

Als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert niet dezelfde is als degene waarmee de vervoersovereenkomst is gesloten, heeft de passagier het recht een klacht of vordering in te dienen bij een van beide maatschappijen. De naam of de code van de luchtvaartmaatschappij die op het ticket staat vermeld, is de luchtvaartmaatschappij waarmee de vervoersovereenkomst is gesloten.

#### **24.2.9 Termijn voor gerechtelijke procedures**

In geval van een vordering tot schadevergoeding moet deze worden ingesteld binnen twee jaar na de datum van aankomst van het vliegtuig of de datum waarop het vliegtuig had moeten landen.

#### **24.2.10 Termijn voor beroep**

Elke vordering tot schadevergoeding moet worden ingesteld binnen twee jaar na de datum van aankomst van het vliegtuig of de datum waarop het vliegtuig had moeten landen.

### **24.3 Verdrag van Warschau**

Als de vlucht niet wordt uitgevoerd door een EU-luchtvaartmaatschappij, wordt het vervoer naar landen die het Verdrag van Montreal niet hebben ondertekend, geregeld door het Verdrag van Warschau (gewijzigd te Den Haag in 1955 en/of Montreal in 1975). Dit verdrag beperkt de aansprakelijkheid van luchtvaartmaatschappijen bij overlijden of letsel, en voor verlies, beschadiging of vertraging in de aflevering van bagage.