

## CORENDON BIJZONDERE VOORWAARDEN VOOR PAKKETREIZEN

Herzien op 21 januari 2021

Geldend voor reizen geboekt bij Corendon België via de website [www.corendon.be](http://www.corendon.be), via telefonische verkoop dan wel via een doorverkoper in België.

### Artikel 1 Inleiding

- 1.1 Deze bijzondere voorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten die Corendon International Travel B.V. met jou als reiziger sluit, aanvullend op de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten (hierna: "ARGR").
- 1.2 Als reiziger heb je het recht om binnen 24 uur na de totstandkoming van de reisovereenkomst deze zonder opgave van redenen kosteloos te annuleren, tenzij Corendon dit recht in de aanbieding en de bevestiging heeft uitgesloten door het gebruik van de term: definitieve boeking. Onder reiziger wordt in dit verband uitsluitend de hoofdboeker/aanmelder verstaan. Je hebt geen herroepingsrecht als je de pakketreisovereenkomst binnen 8 weken voor vertrek sluit, en ook niet bij zogenoemde 'cruise reizen'.

### Artikel 2 Informatie van de organisator

- 2.1 Iedere passagier is verplicht om uiterlijk bij aanvang van de reis in het bezit te zijn van een geldige reisverzekering.
- 2.2 Corendon draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, als die door derden zijn opgesteld of uitgegeven.
- 2.3 Staat het aanbod online, dan maken de hierin vermelde gegevens deel uit van de overeenkomst, tenzij anders in het aanbod is vermeld. Het onlineaanbod van Corendon kan snel wijzigen. Als je later wilt kunnen aantonen wat het aanbod precies inhield maak dan bij boeking een print van het scherm (print screen) waarop het aanbod staat.
- 2.4 Je blijft zelf, onverminderd het hiervoor vermelde, verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten aanvullende informatie in te winnen over gezondheidsinformatie op de bestemming, paspoorten en visaverplichtingen en je moet ook tijdig voor vertrek nagaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
- 2.5 Bij vliegvervoer maakt de handelaar de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij, zodra deze ons bekend is, aan jou bekend. De definitieve vertrek- en aankomsttijden van vervoersonderdelen van de reis staan uiterlijk vermeld in de reisbescheiden. 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 ingrijpende wijzigingen zullen wij u zo spoedig mogelijk en uiterlijk bij het inchecken op de hoogte brengen. Via Mijn Corendon kunt u tevens deze wijzigingen volgen.

## **Artikel 3 Informatie door de reiziger**

- 3.1 Aanvullend op art. 3.1 van de ARGR dient de reiziger de bijzonderheden over lichamelijke en geestelijke toestand, en die over de door de reiziger aangemelde reizigers, die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis, bij de boeking aan Corendon te verstrekken.
- 3.2 Je kunt zowel om medische als om andere redenen Corendon verzoeken om het reisaanbod te wijzigen. Als hieraan kosten zijn verbonden, maken wij die aan jou bekend. We zijn niet verplicht om aan een dergelijk verzoek gehoor te geven. Doen we dat wel, dan ben je verplicht de aan de wijziging verbonden kosten te vergoeden.

## **Artikel 4 Bevestiging/herroeping door Corendon**

- 4.1 Bij telefonisch gesloten pakketreisovereenkomsten ben je pas aan de overeenkomst gebonden nadat wij de reis hebben bevestigd. Deze bevestiging vindt bij voorkeur schriftelijk (waaronder per e-mail) plaats. Doe je een (aan)betaling dan geldt die in ieder geval als bewijs dat je het aanbod hebt geaccepteerd.
- 4.2 Corendon kan de reisovereenkomst binnen de in de aanbieding vermelde termijn opzeggen als het aantal aanmeldingen kleiner is dan het voorafgaand aan de boeking kenbaar gemaakte vereiste minimumaantal deelnemers. Wij stellen je hiervan uiterlijk in kennis:
- 20 dagen voor vertrek bij reizen van meer dan zes (6) dagen;
  - 7 dagen voor vertrek bij reizen van twee (2) tot zes (6) dagen;
  - 48 uur voor vertrek bij reizen van minder dan twee (2) dagen.
  - Aanbetalingen worden zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen 14 dagen nadat het recht op terugbetaling is ontstaan, gedaan.
- 4.3 Het aanbod is vrijblijvend. Wij kunnen zo nodig het aanbod, ook nog na jouw aanvaarding van het aanbod en eventuele bevestiging daarvan, herroepen. Corendon moet de herroeping zo spoedig mogelijk doen, maar in ieder geval binnen 24 uur (reizen naar Europa en de Middellandse Zeelanden), respectievelijk binnen 48 uur (reizen naar overige bestemmingen) na de dag van aanvaarding onder opgaaf van redenen. Als je het aanbod in het weekend aanvaardt, vangt de termijn voor herroeping door Corendon aan op zondagavond middernacht, tenzij deze gevolgd wordt door een algemeen erkende feestdag in welk geval de termijn aanvangt om middernacht van de laatste feestdag.
- 4.4 Kennelijke fouten en/of vergissingen binden Corendon niet. Dit soort fouten en vergissingen zijn – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar of zouden dat moeten zijn.
- 4.5 In alle gevallen dat je recht hebt op terugbetaling van reeds door jou verrichte betalingen, dan doen wij dat zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen nadat het recht op terugbetaling is ontstaan.

## **Artikel 5 Wijzigingen door Corendon**

- 5.1 Aanvullend op artikel 9.1 van de ARGR Corendon behoudt zich het recht voor om de reisovereenkomst te wijzigen. Onbeduidende wijzigingen zoals voorzien in artikel 9 van de ARGR zullen eenzijdig worden veranderd. Indien het gaat om ingrijpende wijzigingen zal Corendon jou hiervan op een duidelijke en begrijpelijke wijze in kennis brengen en vragen of je de voorgestelde wijzigingen wilt aanvaarden of de reisovereenkomst kosteloos wilt annuleren. Houden de

wijzigingen in dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis vermindert dan doen wij gelijktijdig een passend voorstel tot verlaging van de reissom. Onder ingrijpende wijzigingen worden verstaan wijzigingen in de voornaamste kenmerken van de reisdiensten.

- 5.2 Bij reizen die 14 dagen of later beginnen na kennisgeving van de wijziging als in het vorige lid bedoeld, deel je Corendon niet later dan na 48 uur na ontvangst van de kennisgeving mee wat je hebt besloten. Voor reizen die beginnen binnen 14 dagen na kennisgeving geldt dat je Corendon onverwijld en in ieder geval binnen 24 uur jouw besluit mee deelt. Als je niet binnen de gestelde termijn jouw besluit mededeelt, geldt dat je de wijzigingen hebt geaccepteerd.

## **Artikel 6 Opzeggen door de reiziger**

6.1 De reisovereenkomst kan voor het begin van de pakketreis worden opgezegd. Bij opzegging is een schadevergoeding van maximaal eenmaal de reissom verschuldigd.

6.2 De in dit artikel opgenomen percentages (gestandaardiseerde opzeggingsvergoedingen) gelden, gebaseerd op het tijdstip van opzegging, de eventueel te verwachten kostenbesparing en inkomsten die wij nog verkrijgen uit het alsnog verkopen van de door jou geannuleerde reis, naast de verschuldigde reserveringskosten:

- Bij annulering tot de 42e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 15% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 42e kalenderdag (inclusief) tot de 28e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 28e kalenderdag (inclusief) tot de 21e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 21e kalenderdag (inclusief) tot de 14e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 14e kalenderdag (inclusief) tot de 5e kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- Bij annulering vanaf de 5e kalenderdag (inclusief) tot en met de vertrekdag: 100% van de reissom;

Onder reissom wordt in dit kader verstaan de door of namens de organisator gepubliceerde prijs, exclusief reserveringskosten, verzekeringspremies. Het bedrag van de verzekeringspremie wordt opgeteld bij de annuleringskosten van de reis.

6.3 Als een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen van de dienstverlener. Let op: voor lijnvluchten kunnen extra kosten worden berekend door de luchtvaartmaatschappij. Als dit het geval is, komen deze kosten bovenop de bovengenoemde kosten.

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

6.5 Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger een wijziging van de overeenkomst verzoeken. Hiervoor geldt de voorwaarde dat de reiziger de gewijzigde reissom onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Bovendien is hij gehouden aan wijzigingskosten per boeking en eventuele communicatiekosten te voldoen.

- 6.5.1 Wijzigingen van naam voor reizigers ouder dan 14 jaar via Mijn Corendon zijn kosteloos voor wat betreft pakketreizen waarbij een vlucht van Corendon Dutch Airlines, Corendon Airlines of Transavia wordt afgenomen. Voor andere luchtvaartmaatschappijen geldt dat er meerkosten kunnen worden berekend, afhankelijk van het moment van aanvraag van de wijziging. Deze kosten worden opgevraagd bij de desbetreffende luchtvaartmaatschappij en inzichtelijk gemaakt.
- 6.5.2 Voor telefonische wijzigingen betreffende pakketreizen waarbij een vlucht van Corendon Dutch Airlines, Corendon Airlines of Transavia wordt afgenomen, wordt € 25 in rekening gebracht. Voor andere luchtvaartmaatschappijen geldt dat er meerkosten kunnen worden berekend, bovenop de kosten van telefonische wijziging, afhankelijk van het moment van aanvraag van de wijziging. Deze kosten worden opgevraagd bij de desbetreffende luchtvaartmaatschappij en inzichtelijk gemaakt.
- 6.5.3 Wijzigingsverzoeken waarbij alleen de bestemming wijzigt, worden kosteloos omgezet indien dit uiterlijk zes weken voor vertrek wordt verzocht en de nieuwe reissom hoger is dan de oude reissom. Indien de nieuwe reissom lager uitvalt, wordt er € 30 aan wijzigingskosten in rekening gebracht. Het restant wordt zo spoedig mogelijk gerestitueerd, mits de reis al volledig is betaald. Indien na omboeking de reissom stijgt, dient u uiteraard het verschil bij te betalen.
- 6.5.4 Voor wijzigingsverzoeken waarbij alleen de bestemming wijzigt en waarbij het verzoek binnen zes weken voor vertrek wordt ingediend, geldt dat de toepasselijke gestandaardiseerde annuleringskosten op de oude reis in rekening wordt gebracht en de reissom voor de nieuwe bestemming.
- 6.5.5 Voor wijzigingsverzoeken waarbij wordt omgeboekt naar een ander seizoen, ongeacht de bestemming, worden gestandaardiseerde annuleringskosten in rekening gebracht.
- 6.5.6 Cumulatie van wijzigingskosten is mogelijk.
- 6.5.7 Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Afwijzing van de door de reiziger gewenste wijzigingen zal door Corendon met redenen worden omkleed en de reiziger onverwijld worden meegedeeld. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval zijn de annuleringskosten van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd. Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-) annulering waarop de annuleringskosten van toepassing zijn. In dat geval zijn geen wijzigings- of communicatiekosten verschuldigd.

## **Deelannulering**

Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een overeenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, is hij de annuleringskosten zoals vermeld in artikel 6.2 verschuldigd. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijsstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet de reisorganisator aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie. Voor overblijvende reiziger(s) wordt de reissom gewijzigd conform de prijsstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels

gelden. Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringsgeld verschuldigd. Het totaalbedrag van annuleringsgeld en gewijzigde reissom zal de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissom in mindering gebracht.

6.7 Het totaalbedrag van annuleringskosten en gewijzigde reissommen gaat de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers niet te boven. Corendon brengt een eventueel overschot op de nieuwe reissom in mindering.

6.8 Annuleringen verzonden op niet-werkdagen worden op de eerstvolgende werkdag geacht te zijn ontvangen door Corendon. Annuleringen buiten kantooruren maar op een werkdag voor openingstijd worden op deze werkdag geacht te zijn ontvangen door Corendon. Annuleringen buiten kantooruren na sluitingstijd worden geacht te zijn ontvangen door Corendon op de eerstvolgende werkdag.

## **Artikel 7 Hulp en bijstand**

7.1 Aanvullend op artikel 16 Verplichting tot bijstand zoals bedoeld in ARGR, geldt het volgende. Maakt vervoer deel uit van de reis en kan door overmacht niet voor je terugkeer op de afgesproken datum worden gezorgd, dan heb je recht op maximaal drie (3) gratis overnachtingen in een, als dat mogelijk is, gelijkwaardige accommodatie. Deze beperking tot 3 nachten geldt niet voor mindervaliden en hun begeleiders, zwangere vrouwen, alleenreizende minderjarigen en personen die specifieke medische bijstand behoeven, onder voorwaarde dat Corendon minimaal 48 uur voor aanvang van de reis over deze bijzondere omstandigheden is geïnformeerd.

## **Artikel 8 Uitvoering van de overeenkomst**

8.1 Corendon zorgt voor de uitvoering van de reisovereenkomst overeenkomstig de verwachtingen die je redelijkerwijs mag hebben op grond van de overeenkomst. Als een bepaald onderdeel niet overeenkomstig de afspraken kan worden uitgevoerd en je Corendon daarvan onverwijld op de hoogte hebt gesteld, zorgt Corendon er alsnog voor dat de overeenkomst overeenkomstig de afspraken wordt uitgevoerd. Dit tenzij dat onmogelijk is of met zulke hoge kosten gepaard gaat dat je dit in redelijkheid niet van de organisator kan verlangen.

8.2 Aanvullend op artikel 12 van de ARGR wordt bij de beoordeling van het aangeboden alternatief en/of de geboden prijsvermindering rekening gehouden met objectieve maatstaven die uit het alternatieve aanbod blijken. Daaronder vallen de volgende omstandigheden:

- de situering van de accommodatie in de plaats van bestemming
- de aard en klasse van de accommodatie
- de faciliteiten die de accommodatie verder biedt.
- Bij deze beoordeling zal ook rekening worden gehouden met:
- de samenstelling van het reisgezelschap
- de bij ons bekende en bevestigde eigenschappen van de reizigers, waaronder de door deze gemelde en door ons geaccepteerde en vastgelegde persoonlijke omstandigheden.

8.3 Een tekortkoming mag zelf worden verholpen indien je ons er tijdig op hebt gewezen dat de reis niet overeenkomstig de verwachtingen die je redelijkerwijs mag hebben wordt uitgevoerd en

Corendon deze tekortkoming niet binnen een door jou gestelde redelijke termijn verhelpt, of als Corendon te kennen geeft dat hij de tekortkoming niet kan verhelpen en de tekortkoming onmiddellijk moet worden verholpen.

- 8.4 Indien op een in de reisovereenkomst dienst, een verdrag of een Verordening van de EU van toepassing is, dan kunnen wij ons beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die dat verdrag of Verordening aan een dienstverlener als zodanig toekent of toestaat. Bij cumulatie van schadevergoeding of prijsverlaging als in dit artikel bedoeld, mogen wij de cumulatie met elkaar verrekenen.

## **Artikel 9 Rechten van de reiziger**

### **Indeplaatsstelling**

- 9.1 Het is mogelijk om jou door een ander te laten vervangen. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden: - de ander voldoet aan alle voor de overeenkomst geldende voorwaarden; en - Je dient het verzoek uiterlijk 7 kalenderdagen vóór vertrek op een door Corendon vooraf meegedeelde wijze in, dan wel zo tijdig dat Corendon de benodigde handelingen en formaliteiten nog kan uitvoeren; en - De voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling.
- 9.2 De aanmelder, jij en degene die jou vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover Corendon voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten, toeslagen en andere kosten als gevolg van de vervanging.
- 9.3 De kosten worden op verzoek inzichtelijk gemaakt.

### **Garantie bij financieel onvermogen**

- 9.4 Indien wij wegens financieel onvermogen niet meer aan onze verplichtingen kunnen voldoen, dan zal worden zorggedragen voor de uitvoering van de reis door een ander, of voor terugbetaling van de reissom, of als de reis ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan.
- 9.5 Als de pakketreis personenvervoer omvat, voorziet deze garantie ook in jouw repatriëring. De garantie dekt in ieder geval de redelijkerwijs voorzienbare kosten, waaronder de financiering van verblijf in afwachting van eventuele repatriëring en de reeds geheel of gedeeltelijk (vooruit) betaalde reissom, overeenkomstig de garantievoorzieningen van het desbetreffende garantiefonds.
- 9.6 Wij zijn aangesloten bij de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR), Postbus 4040, 3006 AA, Rotterdam, KvK 41127968.

## **Artikel 10 Betaling**

- 10.1 Aanvullend op artikel 6 van de ARGR geldt dat bij de totstandkoming van de overeenkomst een aanbetaling van 35% van de totale overeengekomen basisreissom dient te worden voldaan. Bij de totstandkoming van de overeenkomst dient de volledige betaling (100%) van de eventuele reserverings-/wijzigingskosten en eventuele bijgeboekte extra's plaats te vinden, waaronder begrepen maar niet beperkt tot: parkeren, autohuur, verzekeringen, bagage en excursies.
- 10.2 Afwijkend op artikel 6.2 van de ARGR geldt dat het restant van de reissom uiterlijk zes weken voor de vertrekdag (bij eigen-vervoerreizen uiterlijk zes weken voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit moet zijn van het boekingskantoor of Corendon. Indien de

overeenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan. Indien tijdige betaling uitblijft, kan je een termijn worden gegeven om alsnog terstond te betalen, afwijkend op de termijn zoals bedoeld in artikel 10.4. Deze termijn wordt jou kenbaar gemaakt.

- 10.3 Heb je niet op het door ons vermelde tijdstip aan jouw financiële verplichtingen voldaan, dan ben je van rechtswege in verzuim.
- 10.4 Als je in verzuim bent, manen wij, of iemand anders jou aan tot betaling en stelt je een termijn van 14 dagen om alsnog aan je verplichtingen te voldoen. Je wordt erop gewezen dat als je ook dan niet betaalt de overeenkomst per deze datum geacht wordt te zijn geannuleerd. Corendon verrekent reeds betaalde bedragen met de annuleringsgelden. Als de vertrekdatum binnen deze 14 dagen ligt, dan moet je de volledige reissom in ieder geval uiterlijk 24 uur voor de vertrekdatum voldoen.
- 10.5 Als je niet tijdig hebt betaald ben je over het verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim de wettelijke rente verschuldigd. Ook moet je na aanmaning de buitengerechtelijke incassokosten van lid 4 van dit artikel voldoen. De buitengerechtelijke kosten bedragen maximaal 15% over een reissom tot € 2500; 10% over de daaropvolgende € 2500; 5% over de volgende € 5000 en 1% over het meerdere, met een minimum van 40 Euro. Corendon kan in jouw voordeel afwijken van genoemde bedragen en percentages.
- 10.6 Indien u uw boeking betaalt door middel van een creditcard, wordt direct door ons het bedrag geïncasseerd op uw creditcard. De datum van de daadwerkelijke afschrijving van het bedrag is afhankelijk van uw creditcardmaatschappij.

## **Artikel 11 Jouw verdere verplichtingen**

- 11.1 Je bent verplicht tot naleving van alle door of namens Corendon gegeven aanwijzingen en je bent aansprakelijk voor schade veroorzaakt door jouw gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.
- 11.2 Als je zodanige hinder of overlast oplevert of kunt opleveren, dat een goede uitvoering van de reisovereenkomst daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan Corendon jou van (voortzetting van) de reis uitsluiten, als je van ons in redelijkheid niet kan vergen dat hij de overeenkomst verder nakomt. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor jouw rekening.
- 11.3 Je bent verplicht eventuele schade aan jouw kant te vermijden en zo veel mogelijk te beperken.
- 11.4 Je moet je uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis van het exacte tijdstip van vertrek vergewissen.

## **Artikel 12 Klachten**

- 12.1 Als je niet aan de meldingsplicht voldoet conform artikel 17 van de ARGR en ons daardoor niet in de gelegenheid stelt de tekortkoming te verhelpen, kan jouw eventuele recht op een schadevergoeding (geheel of gedeeltelijk) komen te vervallen. Als het niet lukt om contact op te nemen met onze lokale agent, moet je tijdens kantooruren contact opnemen met ons callcenter op +32 2 722 94 94 voor België of +31 23 7510606 voor Nederland. Bij het melden van de klacht dien je ter plaatse om een ingevuld klachtenformulier te vragen. Deze helpt ons en jou om de klacht verder af te handelen.

- 12.2 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 je pas bij terugkeer een klacht indient, kunnen wij je niet bijstaan tijdens je verblijf en heb je mogelijk geen recht op vergoeding.
- 12.3 Als jouw klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, moet je deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, op de voorgeschreven wijze indienen. Als een kopie van het klachtrapport beschikbaar is, voeg je die daarbij. 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 aan om de klacht per e-mail te versturen.
- 12.4 Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, moet je deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden na jouw kennisname van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor indienen.
- 12.5 Als je de klacht niet tijdig indient, kan Corendon besluiten deze niet in behandeling te nemen, tenzij jou redelijkerwijs geen verwijt treft.
- 12.6 Corendon geeft je uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie.
- 12.7 Het Belgisch recht is van toepassing op de overeenkomst die op basis van deze reisvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.
- 12.8 Indien een bepaling nietig wordt verklaard, dan blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden onverkort van toepassing en wordt de nietige bepaling zoveel mogelijk naar de bedoeling van de nietige bepaling uitgelegd. De ongeldigheid of nietigheid van één van de artikelen zal geen aanleiding geven tot ontbinding van de gehele reisovereenkomst.

## **Aanvullende voorwaarden**

De algemene voorwaarden van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zijn als aanvullende voorwaarden altijd van toepassing. Indien er sprake is van vertraging van bagage, vlucht of anderszins, dan kun je je wenden tot de desbetreffende luchtvaartmaatschappij.

## **Overige nuttige informatie**

### **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.

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

De prijzen in de reisbranche zijn dynamisch en 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.

## **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).

## **Lokale belastingen, toeristenbelasting, entreegelden**

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.

## **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.).

## **Voorkeuren**

Bij promo/voordeelkamers kan niet worden verzocht om een preferentie. Een voorkeur die tijdens het boeken wordt aangegeven is een wens van de vakantieganger. Dit kan echter niet worden gegarandeerd. Essenties moeten duidelijk worden gespecificeerd op het moment van de boeking. Voor verzoeken met betrekking tot essentie, wordt een vergoeding van € 30,- in rekening gebracht. De vergoeding van € 30,- wordt per dienstverlener in rekening gebracht (bijvoorbeeld: als de reis twee hotels omvat, wordt € 30,- 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 € 30,- 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 € 30,- per dienstverlener in rekening gebracht. Als de essentie niet kan worden bevestigd, blijft de € 30,- 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.

## **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). In geval van een boeking via onze website met vertrek binnen acht dagen, is het verplicht om de gehele reis binnen twee 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 gemaakt via onze website [www.corendon.be](http://www.corendon.be). Indien u rechtstreeks telefonisch heeft geboekt, binnen acht dagen voor vertrek, dan kunnen wij u verzoeken om een betaalbewijs te tonen via [administratie@corendon.nl](mailto:administratie@corendon.nl). Kunt u dit niet aantonen, dan wordt uw boeking alsnog binnen twee uur geannuleerd.

## **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.

## **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.

## **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/doorverkoper 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.

### **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. De reisorganisator/doorverkoper kan(kunnen) niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele problemen als gevolg van geneesmiddelen die door reizigers worden meegenomen.

### **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 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.

## **Verzekering**

Iedere passagiers is verplicht om uiterlijk bij aanvang van de reis in het bezit te zijn van een geldige reisverzekering. Wij raden u tevens aan om een annuleringsverzekering af te sluiten.

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

De reisdocumenten worden 14 dagen voor vertrek per e-mail verzonden. 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.

## **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.

## **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).

## **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.

## **Respect voor privacy (AVG)**

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>.

## **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.

## **Luchtvaartmaatschappijen**

### **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).

### **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.

**corendon.**

Versie april 2020, herzien op 21 januari 2021.

