

## Reisvoorwaarden Kroatië, van Split naar Dubrovnik

### BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VAN DE BUCK MARKANTREIZEN

#### Groepsreizen

Markantreizen zijn groepsreizen, gericht op vrouwen die lid zijn van Markant, met een grote interesse voor kunst en cultuur en op zoek naar sterke belevingen met een vrouwelijke insteek. De normale groepsgrootte ligt tussen 15 en 25 personen. De groepen zijn samengesteld uit een behoorlijk aantal mensen die alleen reizen, naast mensen die deelnemen in het gezelschap van partner, vriend of vriendin.

#### Hotels

De groep verblijft in degelijke hotels met een goede ligging. Al naargelang het land of de streek varieert de kwalificatie van de hotels van drie tot vijf sterren, tenzij anders aangegeven. Elke kamer heeft een eigen badkamer en toilet. De in de reisbeschrijving aangegeven hotels kunnen steeds vervangen worden door een gelijkwaardig hotel.

Er wordt geopteerd voor verblijf in kamer met ontbijt, soms aangevuld met halfpension of volpension. De keuze wordt bepaald door het programma, de accommodaties ter plaatse en de omstandigheden in het bezochte gebied.

#### Vliegtuigreizen

Voor de vliegtuigreizen gaat de voorkeur naar lijnvluchten met klokvaste uurregelingen van betrouwbare maatschappijen met een degelijke service. De opgegeven luchtvaartmaatschappijen en/of vluchten kunnen om organisatorische of andere redenen vervangen worden door een gelijkwaardige maatschappij of vlucht.

#### Autocar

Verplaatsingen per autocar gebeuren in de regel met een luxecar met airconditioning en volgens alle veiligheidsvoorschriften. De vigerende normen inzake rij- en rusttijden voor chauffeurs worden strikt nageleefd.

#### De reissom

De totale reissom bestaat uit de reissom, de optionele toeslagen voor eenpersoonskamer en/of verzekeringen, en eventuele extra kosten, voortvloeiend uit de door de reiziger gewenste extra's. Voorwaarde is wel dat zowel de inschrijving voor de reis als de betaling van het voorschot vóór de vermelde datum worden geregeld.

De reisgelden zijn volledig gedekt door de verzekering financieel onvermogen van het garantiefonds van de Vlaamse Solidariteit Reisgelden/ Amlin Insurance.

Wat is inbegrepen in de reissom?

1. De verplaatsingen naar het reisdoel met vliegtuig, trein of autocar (tenzij anders aangegeven).
2. Afhankelijk van de ligging van het hotel/boot wordt er een transfer voorzien. Transfers naar de luchthaven of het station van vertrek in België worden niet standaard voorzien en zijn niet inbegrepen.
3. Luchthaventaxen, verblijfstakingen of andere vormen van belasting zijn inbegrepen.
4. Het verblijf in de opgegeven of gelijkwaardige hotels in een tweepersoonskamer, in de bij het programma vermelde verblijfsformule.
5. De expliciet vermelde lunches en avondmalen – zonder de dranken, tenzij anders vermeld.
6. Alle bezoeken en excursies die deel uitmaken van het programma, met daarbij behorende toegangstickets voor musea, tentoonstellingen en sites, zijn inbegrepen. Facultatieve bezoeken worden steeds expliciet

vermeld en worden aan de vrije keuze van de deelnemer overgelaten.

7. Alle vergoedingen voor de reisleiders en praktische begeleiders, alsook deze voor de plaatselijke gidsen, zijn inbegrepen.

8. In sommige landen is het geven van fooien zeer gebruikelijk of zelfs verplicht. Fooien die voor het vlot verloop van het programma belangrijk zijn, worden dan ook steeds in de prijs berekend. Voor persoonlijke diensten is de reiziger zelf verantwoordelijk voor de fooien.

9. De kosten voor het visum, tenzij anders vermeld.

10. De reisdocumentatie

#### Toeslagen

1. Wie alleen reist, dient hiervoor een toeslag te betalen.

2. Elke reis wordt op een bepaald moment afgesloten. De datum waarop dat gebeurt, varieert van reis tot reis. Na die datum betreft het een boeking 'op aanvraag'. Dit impliceert dat de aangekondigde prijs niet meer gegarandeerd is.

3. Ten gevolge onverwachte prijsstijgingen kan de reissom verhoogd worden met max. 8%. Deze prijsstijgingen kunnen het gevolg zijn van een stijging in brandstofprijzen, luchthaventaksen of veranderingen in de wisselkoers.

#### Annulering van de reis

1. Bij annulering door de reiziger dienen de hierna vermelde vergoedingen betaald te worden door de reiziger, zelfs indien de annulering te wijten is aan toeval of overmacht.

2. De annuleringskosten zijn variabel volgens het tijdstip van annulering. De juiste datum van de annulering wordt uitsluitend bepaald door de datum, waarop de reisorganisator de schriftelijke melding van annulering heeft bevestigd. Alle bedragen onder punt 3 zijn vermeld per persoon.

3. Voor deze reis gelden volgende termijnen en vergoedingen:

Annulering meer dan 151 dagen voor afreis : minimum kost van 125€

Van 150 tot 121 dagen voor afreis: 10% van de reissom

Van 120 tot 91 dagen voor afreis : 30% van de reissom

Van 90 tot 61 dagen voor afreis : 50 % van de reissom

Van 60 tot 21 dagen voor afreis : 80 % van de reissom

Van 20 dagen voor afreis en bij afwezigheid bij het vertrek : 100 % van de reissom.

De annulering moet schriftelijk gebeuren via aangetekende brief of e-mail naar

[markantreizen@debuckagency.com](mailto:markantreizen@debuckagency.com).

De minimumkost voor annulering bedraagt 125 €.

#### Verzekeringen

De Buck Agency NV biedt de reizigers de mogelijkheid een annulatieverzekering of een totaalpakket 'Reis+Annulatie+Bagage' af te sluiten bij de verzekeringsmaatschappij VAB. De verzekering is definitief van zodra de bestelbon ondertekend en het voorschot betaald is. De verzekering wordt afgesloten bij VAB via het organiserend reisbureau De Buck Agency Nv. Meer informatie omtrent verzekeringen bij VAB: zie verzekeringsvoorwaarden op de site.

##### 1. Annulatieverzekering

Het is mogelijk een verzekering tegen annulatie, wijziging of onderbreking van reizen af te sluiten bij VAB. (max. verzekerd bedrag €10.000p.p./reis). De premie bedraagt **6,00%** van de totale reissom met een minimum premie €135 contract(reissom + eventueel toeslag eenpersoonskamer + eventuele extra kosten).

## 2. Reis+Annulatie+Bagage

Het is mogelijk een totaal pakket met bagage af te sluiten bij VAB. Deze formule omvat wereldwijde personenbijstand+ bagageverzekering met verzekerde waarde € 1.250/persoon + annulate en reisonderbreking met max. verzekerde waarde €10.000p.p/reis. De premie bedraagt **7,50%** van de totale reissom (reissom + eventueel toeslag eenpersoonskamer + eventuele extra kosten).

### Reisdocumenten

Bij elke reis wordt steeds vermeld over welke officiële documenten de reiziger dient te beschikken (bv. identiteitskaart, reispas al dan niet aangevuld met een visum, enz.). Reizigers zijn zelf verantwoordelijk voor hun documenten, er is geen verhaal mogelijk bij het ontbreken hiervan. In sommige gevallen worden groepsvisa door De Buck Agency NV aangevraagd, dit wordt dan afzonderlijk vermeld.

### Visum

Voor bepaalde landen dient men niet enkel over een geldige reispas maar ook over een visum te beschikken. Dit staat steeds bij de reis vermeld. In sommige landen wordt het visum verstrekt bij aankomst in dat land, meestal dient het voor vertrek op de desbetreffende ambassade te worden aangevraagd. De Buck Agency NV zorgt voor een vlotte aanvraag en verwerking op voorwaarde dat de reiziger op tijd is ingeschreven en de reispas met bijhorende aanvraagformulieren tijdig bezorgt. De kosten voor het visum zitten in de reissom, tenzij anders vermeld.

### Inschrijving

#### 1. Aanmelden

Meld je deelname bij Markant via de inschrijvingslink op de website van Markant. Geef aan of je alleen of met twee reist. Vermeld tevens de gewenste verzekering(en).

#### 2. Bestelbon en voorschot

De Buck Agency NV stuurt je een bestelbon in twee exemplaren. Je stuurt één exemplaar gedateerd en ondertekend terug en betaalt het voorschot op rekening BE33 4457 6054 6146 van De Buck Agency NV. Vanaf dat moment ben je definitief ingeschreven.

#### 3. Saldofactuur

Zes weken voor afreis ontvang je de saldofactuur, die ten laatste één maand voor afreis vereffend dient te worden.

## ALGEMENE REISVOORWAARDEN

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302, omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. De Buck Agency N.V. is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis.

De Buck Agency N.V. beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer in de pakketreis is inbegrepen, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt.

Conform wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (Pakketreizenwet) en het Koninklijk Besluit van 29 mei 2018 is De Buck Agency N.V. door MS

Bijhuis België, Koning Albert II laan 37, 1030 Brussel, [www.amlin.com](http://www.amlin.com)<sup>1</sup> (NBB nr. 2943, BTW BE 0644.921.425) tel. +32(0)2.8947000, e-mail: [insolvency.claims.be@msamlin.com](mailto:insolvency.claims.be@msamlin.com) - verzekerd om in geval van insolventie, zijn verplichtingen jegens de reiziger verder na te komen. Deze garantiestelling wordt begeleid door Vlaamse Solidariteit Reisgelden, een afdeling van de Vereniging van Vlaamse Reisorganisatoren.

## **Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreis-overeenkomsten.**

### **Artikel 1: Toepassingsgebied**

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

### **Artikel 2: Informatie van de organisator en doorverkoper voor de sluiting van de pakketreisovereenkomst**

#### **2.1**

De organisator en ook de doorverkoper verstrekken aan de reiziger, voordat deze is gebonden door een pakketreisovereenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsook, voor zover deze van toepassing is op de pakketreis:

- 1° de voornaamste kenmerken van de reisdiensten:
    - a) de reisbestemming(en), de route en de verblijfsperioden, met de data en het aantal nachten;
    - b) de vervoermiddelen, hun kenmerken en categorieën, de plaatsen en data en tijdstippen van vertrek en terugkeer, de duur en plaats van tussenstops en de aansluitingen; indien het exacte tijdstip nog niet vaststaat, wordt dit bij benadering meegedeeld
    - c) de ligging, de voornaamste kenmerken en de categorie van de accommodatie volgens de regels van het land bestemming;
    - d) de verstrekte maaltijden
    - e) de bezoeken, de excursies of de andere diensten die zijn begrepen in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs;
    - f) ingeval het niet duidelijk is, uitsluitel of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep;
    - g) de taal waarin andere toeristische diensten desgevallend worden verricht;
    - h) of de reis in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit;
  - 2° de totaalprijs van de pakketreis, en voor zover toepasselijk, opgave van de soort bijkomende kosten die voor rekening van de reiziger kunnen zijn;
-

- 3° de betalingsmodaliteiten;
- 4° het minimumaantal personen dat nodig is voor de uitvoering van de pakketreis en de uiterste datum voor de eventuele opzegging van de overeenkomst wanneer dit aantal niet wordt behaald;
- 5° algemene informatie over de vereisten in het land van bestemming inzake paspoort- en visumverplichtingen, met inbegrip van de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum en informatie over formaliteiten op gezondheidsgebied;
- 6° de vermelding dat de reiziger de overeenkomst kan opzeggen tegen betaling van een opzegvergoeding;
- 7° inlichtingen over de annulerings- en/of bijstandsverzekeringen.

## 2.2

De professioneel draagt er zorg voor dat het juiste standaardinformatieformulier wordt verstrekt aan de reiziger.

## 2.3

De precontractuele informatie die aan de reiziger wordt verstrekt, vormt een integraal onderdeel van de pakketreisovereenkomst.

Zij kan niet worden gewijzigd, tenzij wederzijds akkoord van de partijen.

### **Artikel 3: informatie door de reiziger**

#### 3.1

De persoon die de pakketreisovereenkomst afsluit, moet aan de organisator en de doorverkoper alle nuttige inlichtingen verstrekken omtrent hemzelf en zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst.

#### 3.2

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

### **Artikel 4: de pakketreisovereenkomst**

#### 4.1

Bij het sluiten van de pakketreisovereenkomst of binnen redelijke termijn verstrekt de organisator of indien er een doorverkoper bij betrokken is deze laatste de reiziger een bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf.

Ingeval de pakketreisovereenkomst in de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de partijen wordt gesloten, heeft de reiziger het recht een papieren kopie te vragen.

#### 4.2

De pakketreisovereenkomst of bevestiging ervan bevat de volledige inhoud van de overeenkomst, met inbegrip van alle informatie zoals vermeld in artikel 2 en de volgende informatie:

- 1° de bijzondere wensen van de reiziger waarop de organisator is ingegaan;
- 2° dat de organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de pakketreis, en een bijstandsverplichting heeft;
- 3° de naam en de contactgegevens van de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie;
- 4° de naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres van de lokale vertegenwoordiger van de organisator of van een andere dienst voor het geval de reiziger in moeilijkheden verkeert of zijn beklag wenst te doen over de mogelijke non-conformiteit;
- 5° de verplichting van de reiziger om de non-conformiteit tijdens de reis te melden;
- 6° informatie op basis waarvan rechtstreeks contact kan worden opgenomen met een niet vergezelde minderjarige of met de persoon die op zijn verblijfplaats voor hem verantwoordelijk is;
- 7° informatie over de interne klachtenbehandeling;
- 8° informatie over de Geschillencommissie Reizen en het platform van de E.U. voor online geschillenbeslechting;
- 9° informatie over het recht van de reiziger om zijn overeenkomst over te dragen.

#### 4.3

Tijdig voor het begin van de pakketreis verstrekt de organisator de reiziger:

- 1° de nodige ontvangstbewijzen
- 2° de vouchers en vervoerbewijzen
- 3° informatie over de geplande vertrektijden en, indien van toepassing, over de uiterste tijd om in te checken, de geplande tijden van tussenstops, aansluitingen en aankomst.

### **Artikel 5: De prijs**

#### 5.1

Na het sluiten van de pakketreisovereenkomst kunnen de prijzen alleen worden verhoogd indien de overeenkomst daar uitdrukkelijk in voorziet. In dat geval wordt in de pakketreisovereenkomst aangegeven hoe de prijsverhoging wordt berekend.

Prijsverhogingen zijn alleen toegestaan als rechtstreeks gevolg van veranderingen in:

- 1° de prijs van passagiersvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen, of
- 2° de hoogte van belastingen of vergoedingen over de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de pakketreis betrokken derden, met inbegrip van toeristenbelastingen en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden, of
- 3° de wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn.

Indien een prijsverhoging wordt voorzien heeft de reiziger recht op een prijsvermindering bij een daling van de hierboven opgesomde kosten.

#### 5.2

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

#### 5.3

Een prijsverhoging is alleen mogelijk indien de organisator de reiziger uiterlijk twintig dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf, hiervan in kennis stelt, met opgave van een motivering voor die prijsverhoging en een berekening.

#### 5.4

In geval van een prijsvermindering heeft de organisator het recht de administratieve kosten af te trekken van de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling. Indien de reiziger hierom verzoekt staft de organisator die kosten.

### **Artikel 6: Betaling van de reissom**

#### 6.1

Behalve anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij het afsluiten van de pakketreisovereenkomst als voorschot een gedeelte van de totale reissom zoals in de bijzondere voorwaarden bepaald.

#### 6.2

Behalve indien in de pakketreisovereenkomst anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk 1 maand voor de vertrekdatum.

#### 6.3

Indien de reiziger, nadat hij vooraf in gebreke werd gesteld, nalaat het voorschot of de reissom te betalen die van hem wordt geëist, zal de organisator en/of doorverkoper het recht hebben de overeenkomst met de reiziger van rechtswege te beëindigen, met de kosten ten laste van de reiziger.

### **Artikel 7: Overdraagbaarheid van de pakketreisovereenkomst**

#### 7.1

De reiziger kan de pakketreisovereenkomst overdragen aan een persoon die voldoet aan alle voorwaarden die voor die overeenkomst gelden op voorwaarde dat hij:

1° de organisator en eventueel de doorverkoper zo snel mogelijk en uiterlijk 7 dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf, op de hoogte stelt, en

2° de eventuele bijkomende kosten draagt die voortvloeien uit de overdracht.

#### 7.2

Degene die de pakketreis overdraagt en degene die de overeenkomst overneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen die voortvloeien uit de overdracht. De organisator stelt degene die de overeenkomst overdraagt in kennis van de kosten van de overdracht.

### **Artikel 8: Andere wijzigingen door de reiziger**

Vraagt de reiziger om een andere wijziging, dan mag de organisator en/of de doorverkoper die daarop kan ingaan alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

### **Artikel 9: Wijziging door de organisator voor de afreis**

## 9.1

De organisator kan de bepalingen van de pakketreisovereenkomst, met uitzondering van prijswijzigingen vóór het begin van de pakketreis niet eenzijdig veranderen, tenzij:

1° de organisator zich dit recht in de overeenkomst heeft voorbehouden, en

2° het om een onbeduidende verandering gaat, en

3° de organisator de reiziger daarvan via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf in kennis stelt.

## 9.2

1. Indien, vóór het begin van de reis, de organisator zich genoodzaakt ziet een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten ingrijpend te wijzigen of niet aan de bevestigde bijzondere wensen van de reiziger tegemoet kan komen, of voorstelt de prijs van de pakketreis met meer dan 8 % te verhogen, dient de organisator de reiziger hiervan in te lichten en hem op de hoogte te brengen:

1° van de voorgestelde wijzigingen en het effect ervan op de prijs van de pakketreis;

2° van de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen zonder kosten, tenzij hij de voorgestelde wijzigingen aanvaardt;

3° van de termijn waarbinnen hij de organisator in kennis moet stellen van zijn besluit;

4° van het feit dat indien hij de voorgestelde wijziging binnen de opgegeven termijn niet uitdrukkelijk aanvaardt, de overeenkomst automatisch beëindigd wordt, en

5° in voorkomend geval, van de voorgestelde vervangende pakketreis en de prijs ervan.

## 9.3

Wanneer de wijzigingen van de pakketreisovereenkomst of de vervangende pakketreis tot gevolg hebben dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis verminderen, heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering.

## 9.4

Indien de pakketreisovereenkomst op grond van artikel 9.2 wordt opgezegd en de reiziger geen vervangende pakketreis aanvaardt, betaalt de organisator alle betaalde bedragen uiterlijk veertien dagen nadat de overeenkomst is opgezegd, aan de reiziger terug.

## **Artikel 10: Opzegging door de organisator voor afreis**

### 10.1

De organisator kan de pakketreisovereenkomst opzeggen:

1° indien het aantal personen dat zich voor de pakketreis heeft ingeschreven, kleiner is dan het in de overeenkomst vermelde minimumaantal en de reiziger door de organisator van de opzegging van de overeenkomst in kennis wordt gesteld binnen de in de overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk:

a) twintig dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen;

b) zeven dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van twee à zes dagen;

c) 48 uur voor het begin van de pakketreis bij reizen die minder dan twee dagen duren, of



2° indien hij de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en hij de reiziger er vóór het begin van de pakketreis van in kennis stelt dat de overeenkomst wordt opgezegd.

## 10.2

In deze gevallen betaalt de organisator aan de reiziger alle bedragen die hij voor de pakketreis heeft ontvangen, terug zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn.

## **Artikel 11: Opzegging door de reiziger**

### 11.1

De reiziger kan te allen tijde de pakketreisovereenkomst opzeggen vóór het begin van de pakketreis. Bij opzegging kan de reiziger worden verplicht tot betaling van een opzegvergoeding aan de organisator.

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

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

### 11.2

De reiziger heeft echter, indien zich op de plaats van bestemming onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of die aanzienlijke gevolgen hebben voor het passagiersvervoer van de reizigers naar de plaats van bestemming, het recht de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding op te zeggen. In geval van opzegging van de pakketreisovereenkomst op grond van dit artikel heeft de reiziger recht op een volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen, maar kan hij geen aanspraak maken op een bijkomende schadevergoeding.

### 11.3

De organisator betaalt uiterlijk binnen veertien dagen alle bedragen terug die door of namens de reiziger zijn betaald, verminderd met de opzegvergoeding.

## **Artikel 12: Non-conformiteit tijdens de reis**

### 12.1

De reiziger stelt de organisator zonder vertraging in kennis van een eventuele non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft vastgesteld.

### 12.2

Indien een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd, verhelpt de organisator aan die non-conformiteit, tenzij dat:

1° onmogelijk is, of

2° onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de desbetreffende reisdiensten.

Indien de organisator de non-conformiteit niet verhelpt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering of een schadevergoeding overeenkomstig artikel 15.

### 12.3

Indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, heeft de reiziger de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Het is niet nodig dat de reiziger een termijn bepaalt indien de organisator weigert de non-conformiteit te verhelpen, of indien een onmiddellijke oplossing is vereist.

### 12.4

Indien een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet kan worden verricht, biedt de organisator, zonder bijkomende kosten voor de reiziger, andere arrangementen aan van, indien mogelijk, gelijkwaardige of hogere kwaliteit.

Indien de andere voorgestelde arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit, kent de organisator aan de reiziger een passende prijsvermindering toe.

De reiziger kan de andere voorgestelde arrangementen slechts afwijzen indien zij niet vergelijkbaar zijn met hetgeen in de pakketreisovereenkomst is afgesproken, of indien de toegekende prijsvermindering ontoereikend is.

### 12.5

Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator deze niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en, in voorkomend geval, om een prijsvermindering en/of een schadevergoeding verzoeken. Indien de pakketreis passagiersvervoer omvat voorziet de organisator ook in repatriëring van de reiziger.

Indien er geen andere arrangementen kunnen worden voorgesteld of de reiziger de andere voorgestelde arrangementen verwerpt, heeft de reiziger, in voorkomend geval, ook zonder opzegging van de pakketreisovereenkomst, recht op prijsvermindering en/ of schadevergoeding.

### 12.6

Indien er, als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, niet kan worden gezorgd voor de terugkeer van de reiziger zoals afgesproken in de pakketreisovereenkomst, draagt de organisator de kosten van de nodige accommodatie, voor ten hoogste drie overnachtingen per reiziger.

### 12.7

De beperking van de kosten zoals bedoeld in 12.6 is niet van toepassing op personen met beperkte mobiliteit, op personen die hen begeleiden, op zwangere vrouwen, op alleenreizende minderjarigen en op personen die specifieke medische bijstand behoeven, mits de organisator ten minste 48 uur voor het begin van de pakketreis in kennis is gesteld van hun bijzondere behoeften.

### 12.8

De organisator mag zich niet beroepen op onvermijdbare en buitengewone omstandigheden om aansprakelijkheid te beperken indien de betrokken vervoerder zich daarop krachtens het toepasselijke recht van de Unie niet kan beroepen.

### 12.9

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

### **Artikel 13: Aansprakelijkheid van de reiziger**

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de organisator en of doorverkoper, hun aangestelden en/of vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, of wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen.

### **Artikel 14: Aansprakelijkheid van de organisator en de professioneel**

#### 14.1

De organisator is aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

#### 14.2

Ingeval de organisator buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd gelden voor de doorverkoper die in een lidstaat is gevestigd de verplichtingen voor organisatoren, tenzij de doorverkoper bewijst dat de organisator aan de door de wet van 21 november 2017 voorgeschreven voorwaarden voldoet.

### **Artikel 15: Prijsvermindering en schadevergoeding**

#### 15.1

De reiziger heeft recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is.

#### 15.2

De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder vertraging uitbetaald.

#### 15.3

De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding, indien de organisator aantoont dat de non-conformiteit te wijten is aan:

1° de reiziger;

2° een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen, of

3° onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

### **Artikel 16: Verplichting tot bijstand**

#### 16.1

De organisator biedt zonder vertraging passende bijstand aan de reiziger die in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door:

1° nuttige informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;

2° de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van andere reisarrangementen.

16.2

Indien de moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de reiziger, kan de organisator voor deze bijstand een vergoeding vragen. Die vergoeding bedraagt in geen geval meer dan de werkelijke kosten gedragen door de organisator.

### **Artikel 17: Klachtenregeling**

17.1

Indien de reiziger een klacht heeft vóór de afreis moet hij deze zo snel mogelijk op een bewijskrachtige manier melden bij de organisator of de doorverkoper.

17.2

Klachten tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden aan de organisator of doorverkoper, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.

17.3

Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij na het einde van de reisovereenkomst zonder vertraging bij de organisator of de doorverkoper een klacht indienen op een bewijskrachtige manier.

### **Artikel 18: Verzoeningsprocedure**

18.1

Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.

18.2

Mislukt deze poging tot minnelijke regeling, dan kan elk van de betrokken partijen aan de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen.

18.3

Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen.

18.4

Overeenkomstig de in het reglement beschreven procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.

18.5

Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

## Artikel 19: Arbitrage of rechtbank

### 19.1

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

### 19.2

De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden, noch als eisende noch als verwerende partij.

### 19.3

De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 1.250 euro bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of e-mail met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1.251 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen

### 19.4

Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil). Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

### 19.5

Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reisgeschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk.

#### **Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen:**

telefoon: 02 277 62 15 of 02 277 61 80 (9u tot 12 u) ; fax: 02 277 91 00

City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel

e-mail: [reisgeschillen@clv-gr.be](mailto:reisgeschillen@clv-gr.be)

## Privacy verklaring

**De Privacy verklaring van De Buck Agency N.V. informeert u over hoe uw persoonsgegevens verzameld, verwerkt en doorgegeven worden.**

De Buck Agency N.V. respecteert de privacy van zijn klanten, leveranciers en personeel overeenkomstig de geldende wetgeving en in het bijzonder de bepalingen van Verordening (EU) 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (Algemene Verordening Gegevensbescherming, hierna de “AVG”) en de wet- en regelgeving die deze Verordening verder uitvoert.

De Buck Agency N.V. en al zijn personeelsleden, hierna “DBA” genoemd, staan in om de privacy van zijn klanten, leveranciers en personeel te beschermen, alsook van andere partijen die hun persoonsgegevens delen met DBA. We publiceren deze privacy verklaring speciaal ten behoeve van de belanghebbende partijen. Door uw gegevens te delen met De Buck Agency N.V. verklaart u zich akkoord met alle bepalingen opgenomen in onderstaand privacy beleid.

### **Bescherming van de persoonsgegevens van klanten van De Buck Agency N.V.:**

Wettelijke grondslag: Het gebruik van de persoonlijke gegevens van klanten door DBA wordt steeds beperkt tot deze nodig om de reservaties in opdracht van de reis, het congres, het event, de incentive, de excursie, het project of de geleverde dienst aan de klant, en de daarbij horende onderdelen, te verzorgen. Enkel in kader van dit doel, zullen de persoonlijke gegevens verwerkt worden. Enkel de DBA medewerkers betrokken bij de organisatie, uitvoering of het administratieve proces van de reis of het event, of één van de daarbij horende onderdelen, raadplegen en verwerken de persoonsgegevens van de klant. Er worden geen persoonlijke data van de klant gecommuniceerd aan derden die niet betrokken zijn bij de uitvoering van het project of de dienst.

Voor de verwerking van de persoonsgegevens van kinderen wordt de toestemming van één van de ouders of voogd gevraagd. Bij het delen van de persoonsgegevens van een kind jonger dan 16 jaar, door één van de ouders of voogd, aan DBA, geeft hij/zij als klant de toestemming deze gegevens te verwerken binnen het uitvoeren van de nodige reservaties of afspraken in het kader van de reis of het event van de klant.

Termijn: de persoonsgegevens van de klant worden bijgehouden zolang post-interventies in het kader van de reis, het congres, het event, de incentive, de excursie, het project of de geleverde dienst noodzakelijk zijn. Facturatiegegevens worden bijgehouden volgens de wettelijke termijn opgelegd door de geldende Belgische boekhoudwetgeving (i.e. 7 jaar).

Onze leveranciers, betrokken organisaties of instanties die de persoonlijke gegevens van klanten van DBA doorgestuurd krijgen, worden gevraagd zich eveneens te verbinden tot de richtlijnen van de AVG.

Mogelijks, in functie van de bestemming van de reis, het congres, het event, de incentive, de excursie, het project of de geleverde dienst, kunnen de gegevens van de klant naar leveranciers of betrokken instanties buiten de Europese Unie worden gestuurd. Dit is enkele het geval indien de uitvoering van het project, de dienst of de bestelling dit vereist. Externe partijen buitende Europese Unie zullen eveneens gevraagd worden door DBA om zich te verbinden tot de richtlijnen van de AVG.

DBA volgt dezelfde richtlijnen voor persoonsgegevens ontvangen via de website, via e-mail, via briefwisseling of op een andere manier, van potentiële klanten, leveranciers of contactpersonen.

Afwijking van bovenstaande vermeldde clausules kan enkel mits uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de betreffende klant of betrokkene.

### **Bescherming van de persoonsgegevens van leveranciers van De Buck Agency N.V.:**

Wettelijke grondslag: DBA verwerkt enkel de persoonlijke gegevens van leveranciers, zijn medewerkers of onderaannemers, die vereist zijn voor de uitvoering van de dienst of opdracht voor DBA als klant. Enkel in kader van dit doel, zullen de persoonlijke gegevens verwerkt worden.

Enkel de persoonsgegevens van de leverancier, zijn medewerkers of onderaannemers, die absoluut vereist zijn voor de uitvoering van de dienst of opdracht, worden verwerkt. Het betreft voornamelijk contactgegevens, identiteit kaartnummers en kentekenplaten, om communicatie omtrent de dienst of opdracht mogelijk te maken, en om toegang tot beveiligde locaties als havens, luchthavens, etc., waarvoor een gedetailleerde persoonsidentificatie vereist is wegens strenge veiligheidsmaatregelen, mogelijk te maken. Deze persoonlijke gegevens zullen enkel gecommuniceerd worden met het oog op het mogelijk maken van de uitvoering van de dienst of opdracht, en voor geen enkel ander doel.

Enkel de DBA medewerkers betrokken bij het project waarvoor de gevraagde persoonsgegevens nodig zijn, raadplegen en verwerken de persoonsgegevens van de leverancier, zijn medewerkers of onderaannemers. Er wordt geen persoonlijke data gecommuniceerd aan derden die niet betrokken zijn bij de uitvoering van de desbetreffende dienst of opdracht.

Termijn: de persoonsgegevens worden bijgehouden zolang post-interventies in het kader van de reis, het congres, het event, de incentive, de excursie, het project of de geleverde dienst noodzakelijk zijn. Facturatiegegevens worden bijgehouden volgens de wettelijke termijn opgelegd door de geldende Belgische boekhoudwetgeving (i.e. 7 jaar).

Onze leveranciers, betrokken organisaties of instanties die de persoonlijke gegevens van leveranciers, zijn medewerkers of onderaannemers via DBA doorgestuurd krijgen, worden gevraagd zich eveneens te verbinden tot de richtlijnen van de AVG.

Mogelijks, in functie van de bestemming van de reis, het congres, het event, de incentive, de excursie, het project of de geleverde dienst, kunnen de persoonsgegevens naar betrokken leveranciers, instanties of organisaties buiten de Europese Unie worden gestuurd. Dit is enkel het geval indien de uitvoering van het project, de dienst of opdracht dit vereist. Externe partijen buiten de EU zullen eveneens door DBA gevraagd worden zich te verbinden tot het volgen van de richtlijnen van de AVG.

Afwijking van bovenstaande vermeldde clausules kan enkel mits de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de desbetreffende leverancier.

### **Bescherming van de persoonsgegevens van de personeelsleden van De Buck Agency N.V.:**

Wettelijke grondslag: De persoonlijke gegevens van het personeel of freelancers van DBA, nodig om hun opdracht voor DBA als werkgever te kunnen uitvoeren, zullen door DBA enkel voor dit doel gebruikt worden. Het betreft hier alle persoonsgegevens nodig voor het personeelsregister, het sociaal secretariaat en daarbij aansluitende leveranciers of instanties om aan onze arbeidsrechtelijke verplichtingen te kunnen voldoen.

Termijn: deze gegevens worden bewaard voor de termijn van de periode in dienst, verlengd met de wettelijke bewaartermijn van vijf jaar.

De leveranciers of instanties die de persoonsgegevens van personeel of freelancers van DBA doorgestuurd krijgen, worden gevraagd zich eveneens te verbinden tot de richtlijnen van de AVG.

Mogelijks, in functie van de bestemming van de reis, het congres, het event, de incentive, de excursie, het project of de geleverde dienst, kunnen de persoonsgegevens naar betrokken leveranciers, instanties of organisaties buiten de Europese Unie worden gestuurd.

Afwijking van bovenstaande vermeldde clausules kan enkel mits de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van het betrokken personeelslid of de betrokken freelancer.

### **Bescherming van uw persoonsgegevens ten opzichte van niet betrokken derden.**

Persoonsgegevens zijn gegevens die gerelateerd zijn aan uw naam of persoonlijke identiteit. DBA verkoopt, verhuurt of leaset uw persoonsgegevens niet aan anderen. DBA geeft geen persoonsgegevens vrij aan niet betrokken derden zonder de toestemming van de desbetreffende persoon, tenzij de verwerking van deze persoonsgegevens wettelijk vereist is.

### **Cookie policy.**

Door de website van De Buck Agency N.V. te gebruiken, is het mogelijk dat bepaalde informatie over uw surfbewegingen op passieve wijze wordt verzameld, aan de hand van technologische hulpmiddelen. Deze "cookies" laten niet toe u te identificeren.

De verzamelde informatie omtrent uw surfbewegingen op onze website (bvb. welke pagina's worden geraadpleegd, de datum en het uur van de raadpleging, etc.) laten ons toe meer inzicht te verwerven in het gebruik van onze website, op anonieme wijze. Op die manier kunnen wij onze website verder aanpassen naargelang de behoeften van de bezoekers. Deze informatie wordt niet verspreid en wordt niet gebruikt voor andere dan boven vermelde doeleinden.

### **Uw rechten.**

Als klant, leverancier of personeelslid heeft u het recht op toegang tot uw persoonsgegevens verwerkt door DBA, alsook het recht om (desgevallend) onjuiste gegevens te laten verbeteren, om (desgevallend) onrechtmatig verwerkte gegevens te laten verwijderen alsook om al uw verwerkte persoonsgegevens te laten verwijderen (volgens de mogelijkheden binnen het wettelijk kader).

### **Beveiliging van uw persoonsgegevens.**

DBA stelt alles in het werk om de gegevens die u ons verstrekt te beveiligen. DBA beschikt over ruime fysieke en ICT-gerelateerde middelen, alsook beheerprocedures en interne richtlijnen om de verzamelde gegevens te beveiligen en zo ongeoorloofde toegang of bekendmaking te voorkomen.


### **Contact en wijzigingen:**


Indien u vragen of opmerkingen heeft bij het privacybeleid van De Buck Agency N.V. of u wenst gebruik te maken van uw bovenvermelde rechten, kunt u steeds contact opnemen via onze contactpagina op onze website (<https://www.debuckagency.com/contact/>).

Indien u meent dat uw gegevens foutief werden verwerkt of misbruikt, kan u klacht indienen bij de Privacy commissie:

#### **Contactadressen en openingstijden**

*Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer  
Drukpersstraat 35, 1000 Brussel*

 +32 (0)2 274 48 00

 +32 (0)2 274 48 35

 [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be)

*De kantoren van de Commissie zijn iedere werkdag voor het publiek toegankelijk op afspraak.*



*Telefonisch bereikbaar*

*Maandag, dinsdag, donderdag: 08u30 tot 12u00 - 13u00 tot 16u30*

*Woensdag, vrijdag: 08u30 tot 12u00*

**Wijzigingen in deze verklaring.**

Deze verklaring werd aangepast op 25/05/2018 in het kader van de inwerkingtreding van de AVG.

De privacy verklaring kan onderhevig zijn aan wijzigingen, naargelang aanvullende wet- en regelgeving die de AVG verder uitvoert of in navolging van wijzigingen in privacy gerelateerde richtlijnen. U vindt steeds de actuele privacy verklaring op onze website. Wij raden u aan steeds de actuele tekst van de privacy verklaring te raadplegen bij het verstrekken van uw persoonsgegevens aan DBA.