

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 van de bestemming.
- d) de verstrekte maaltijden
- e) de bezoeken, de excursies of de andere diensten die zijn inbegrepen 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 op kan zeggen 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 vergezeld 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 prijsherziening 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 staaft 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 mag niet, voor aanvang van de pakketreis, de clausules van het reiscontract van de pakketreis eenzijdig wijzigen anders dan de prijs 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

Als, voor aanvang 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

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 voor het begin van de pakketreis voor reizen van meer dan zes dagen;

b) zeven dagen voor het begin van de pakketreis voor reizen van twee tot zes dagen;

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

2° als deze niet in staat is het contract na te leven wegens buitengewone en onvermijdelijke omstandigheden en deze de reiziger voor het begin van de pakketreis ervan 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 de pakketreis op elk moment voor aanvang van de reis annuleren. 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 voor 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.

2.7

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 (voorzienne) 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

BIJZONDERE VERKOOPVOORWAARDEN

Deze Bijzondere voorwaarden zijn van toepassing wanneer wij pakketreizen te koop aanbieden of verkopen als organisator. Onze bijzondere voorwaarden maken integraal deel uit van de overeenkomst en vullen de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen aan, alsook de bepalingen van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (de "Wet"). Alle pakketreizen in deze brochure of op de Officiële Website worden voor verkoop aangeboden door MSC Cruises S.A., hierna de "Vennootschap".

De combinatie van aangeboden reisdiensten 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 (de "Wet")

U kan dus genieten van alle rechten die door de Europese Unie zijn toegekend en die van toepassing zijn op pakketten, zoals omgezet in de Toerisme Code. MSC Cruises SA ("MSC") en, indien van toepassing, de verkoper, zijn volledig verantwoordelijk voor de goede uitvoering van het pakket als geheel.

Bovendien hebben MSC en, indien van toepassing, de verkoper, zoals vereist door de wet, bescherming om uw betalingen te vergoeden en, indien het vervoer is inbegrepen in het pakket, om uw repatriëring te verzekeren in het geval zij insolvent worden.

De essentiële rechten die zijn vastgelegd in Richtlijn (EU) 2015/2302 zijn uiteengezet in de kennisgeving met pakketinformatie die volgt op deze Verkoopvoorwaarden.

1. DEFINITIES

In deze bijzondere voorwaarden zullen de volgende uitdrukkingen de hieronder beschreven betekenis hebben:

"Vennootschap" betekent MSC Cruises S.A., met maatschappelijke zetel te 40 Avenue Eugène Pittard, CH-1206 Geneve, Zwitserland, die Pakketreizen organiseert en ze verkoopt of voor verkoop aanbiedt, hetzij rechtstreeks of via een Doorverkoper.

"Vervoermaatschappij" is de maatschappij of de persoon die het vervoer van de Passagier van de ene plaats naar de andere uitvoert, zoals aangegeven op het cruiseticket, het vliegticket of enig vervoerdocument dat uitgegeven is voor het wegvervoer, en daarbij op zulke documenten aangeduid wordt als "Vervoermaatschappij".

"Transportvoorwaarden" zijn de algemene voorwaarden waaronder de Vervoermaatschappij lucht-, weg- of zeetransport levert. De Transportvoorwaarden kunnen verwijzen naar de wettelijke bepalingen van het land van de Vervoermaatschappij en/of internationale overeenkomsten die de aansprakelijkheid van de Vervoermaatschappij kunnen beperken of uitsluiten. Kopieën van de Transportvoorwaarden van elke Vervoermaatschappij zijn op aanvraag beschikbaar voor de Passagiers.

"Contract" betekent de tussen de Vennootschap en de Passagier gesloten overeenkomst met betrekking tot de desbetreffende Pakketreis.

"Cruise" betekent de het zeevervoer en verblijf aan boord van een schip van MSC, en dat op zich kan beschouwd worden als een Pakketreis.

"Gehandicapten of Personen met beperkte mobiliteit": personen wiens mobiliteit bij het gebruik van vervoer beperkt is ten gevolge van een lichamelijke (zintuiglijke of locomotorische, permanente of tijdelijke) handicap, een intellectuele handicap of stoornis, of enige andere oorzaak van handicap, en wier situatie vereist dat zij passende aandacht krijgen en dat de aan alle passagiers verstrekte diensten aan hen worden aangepast.

Een "Gecombineerde Cruise" staat voor de combinatie van twee of meerdere vooraf door de Maatschappij georganiseerde cruises die in de vorm van een pakketreis worden aangeboden. Voor alle duidelijkheid moet een Gecombineerde Cruise altijd bekeken worden als één enkele en ondeelbare pakketreis. Tenzij anders vermeld, moeten alle bepalingen van een Cruise of een Pakketreis eveneens toepasselijk zijn op en hetzelfde inhouden bij een Gecombineerde Cruise. Verwijzingen naar de prijs betreffen de totaalprijs die voor de Gecombineerde Cruise wordt betaald.

De "Hotel Servicekosten" zijn verplicht en maken deel uit van de cruiseprijs. Deze kosten, per persoon, kunnen aan boord aan het einde van de cruise of vooraf bij de boeking worden betaald. De hotel servicekosten zijn niet van toepassing op kinderen jonger dan 2 jaar op het moment van vertrek. **Voor meer informatie voor uw vertrek kunt u terecht op de MSC website onderdeel "Hotel Servicekosten".**

"Officiële Website" is het geheel van de betrokken webpagina's, documenten en hypertextkoppelingen die via het officiële domein www.msccruises.be worden geraadpleegd.

"Passagier" betekent elke persoon die op grond van een door zichzelf of door een derde gesloten reisovereenkomst het recht heeft te reizen

"Excursie aan wal" betekent elke excursie, reis of activiteit aan wal die geen deel uitmaakt van de Pakketreis of van de Cruise en door de Vennootschap aan boord van haar schip voor verkoop aangeboden wordt

« **MSC World Cruise** » is een wereldcruise die door de Vennootschap wordt georganiseerd en verkocht als een Pakket. In ieder geval wordt een MSC World Cruise beschouwd als één enkel pakket. Alle bepalingen m.b.t. een Cruise of een Pakket zijn eveneens toepasselijk op een MSC World Cruise, tenzij anders aangegeven. Verwijzingen naar de prijs betreffen de totaalprijs van de MSC World Cruise.

2. OFFERTES

Al onze brochures, promoties, webpagina's of offertes worden te goeder trouw opgesteld in functie van de op dat moment beschikbare informatie. Kaarten, foto's of illustraties zijn louter informatief en niet contractueel.

De Passagier aanvaardt uitdrukkelijk dat de precontractuele informatie die hem wordt overgemaakt kan gewijzigd worden voor de afsluiting van de pakketreisovereenkomst en dat onze offertes, tenzij anders overeengekomen, steeds "in aanvraag" of "onder voorbehoud van bevestiging" zijn.

Kennelijke materiële fouten in de precontractuele informatie binden ons niet en mogen we rechtzetten.

3. BOEKINGSMODALITEITEN EN TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

3.1. De Passagier moet contact opnemen met de Vennootschap of met een bevoegde doorverkoper/vertegenwoordiger om over te gaan tot boeking. De Passagier verstrekt alle verzochte gegevens, en zorgt ervoor dat deze gegevens correct zijn. De Passagier dient ons ook te informeren van alle bijzondere verzoeken of behoeftes.

3.2. Door het boeken van een Cruise bevestigt en aanvaardt de persoon die tot de boeking overgaat dat alle in de boekingsaanvraag en op de factuur genoemde personen gebonden zijn door de contractuele toepasselijke voorwaarden en dat hij/zij het recht heeft om die boekingsvoorwaarden te aanvaarden namens alle in de boekingsaanvraag en op de factuur genoemde personen.

3.3 Tenzij uitdrukkelijk anders bedongen, komt het Contract tot stand van zodra een boekingsnummer aan de Passagier is toegekend en wanneer wij de offerte aan de Passagier bevestigen door de afgifte van de factuur, definitief en zonder voorbehoud, en indien een voorschot wordt gevraagd, na betaling van het voorschot.

3.4. Als de boeking online of per telefoon gebeurt, komt het tot reisorganisatiecontract tot stand wanneer de Passagier een bevestigingsemail ontvangt.

3.5. In geval van verkoop via de Officiële Website of via het reisagentschapsbureau: de organisator van het Pakket is MSC Cruises SA en het contract voor het pakket wordt rechtstreeks afgesloten met MSC Cruises SA.

3.6. In het geval er geboekt wordt via een reisagent: MSC Cruises SA zal optreden als organisator en de reisagent zal optreden als kleinhandelaar wanneer het Pakket enkel bestaat uit de enige reisdiensten aangeboden door MSC Cruises SA. In geval van een combinatie door de reisagent van diensten aangeboden door MSC Cruises SA met andere reisdiensten in de zin van de Richtlijn, zal de reisagent worden beschouwd als de organisator van het Pakket en zal hij alleen de gevolgen hiervan van aannemen.

4. PRIJS EN BETALINGSMODALITEITEN

4.1 De prijs omvat alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgesomd, alsook alle belastingen en, indien van toepassing, alle bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten. De reiziger zal desgevallend vergoedingen, toeslagen en andere kosten moeten betalen die wij redelijkerwijs niet konden berekenen of kennen op het ogenblik van de sluiting van de overeenkomst, zoals toeristentaxen, toegangstaxen, havenheffingen- en kosten enz...

Kennelijke materiële fouten in de prijs binden ons niet en mogen we rechtzetten.

4.2 De Vennootschap behoudt zich het recht voor om prijzen te verhogen in geval 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, landingsrechten en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden, of

- 3° de wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn.

Elke prijsverhoging zal aan de Passagier worden meegedeeld uiterlijk twintig dagen vóór het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, met opgave van een motivering voor die prijsverhoging en een berekening.

In geval van verlaging van voormelde kosten na het afsluiten van de overeenkomst en voor het begin van de reis heeft de Passagier recht op een proportionele prijsvermindering. In dit geval zullen we het recht hebben om administratieve kosten aan te rekenen. We zullen deze kosten verantwoorden alleen op uitdrukkelijk verzoek van de reiziger

4.3 Tenzij anders overeengekomen, wordt er bij het afsluiten van de overeenkomst een voorschot aangerekend van 30 % van de totaalprijs.

Het saldo moet uiterlijk 30 dagen voor vertrek voldaan zijn. Indien de boekingsaanvraag minder dan 30 dagen voor vertrek ingediend wordt, dan moet het volledige bedrag van de prijs van de Cruise op het ogenblik van de boeking betaald worden.

Indien een Passagier nalaat om het saldo op de datum waarop de reisdocumenten hem/haar worden overgemaakt te vereffenen, heeft de Vennootschap het recht om de Boeking zonder voorafgaande kennisgeving te annuleren en annuleringskosten in rekening te brengen (in overeenstemming met artikel 5 hierna), ongeacht of de Cruise opnieuw wordt verkocht of niet.

Bij het boeken van een MSC World Cruise is de Passagier een niet terugvorderbaar voorschot van 15% van de totaalprijs verschuldigd, betaalbaar binnen de 7 dagen na de boeking. Indien de Passagier een optie neemt en deze optie niet uitoefent zal de Vennootschap de optie automatisch annuleren. De saldobetaling moet gebeuren ten laatste 60 dagen voor vertrekdatum.

5. OPZEGGING DOOR DE REIZIGER

5.1 Elke opzegging door de reiziger moet ons toekomen per email, aangetekende brief op het adres opgegeven in art. 19, of via de doorverkoper. Opzeggingen die ons toekomen buiten onze openingsuren worden geacht

ontvangen te zijn op de volgende werkdag. Alle uitgeschreven tickets en de bevestigingsfactuur moeten samen met het bericht van annulering teruggestuurd worden.

5.2 Onverlet artikel 5.3, zullen wij in geval van opzegging door de Passagier de volgende opzegvergoedingen aanrekenen:

Voor een verblijf van minder dan 15 nachten:

Tot 60 dagen vóór vertrek: €50 per persoon (dossierkosten)

Tussen 59 en 30 dagen vóór vertrek: 25% van de reissom

Tussen 29 en 22 dagen vóór vertrek: 40% van de reissom

Tussen 21 en 15 dagen vóór vertrek: 60% van de reissom

Tussen 14 dagen en 6 dagen vóór vertrek: 80% van de reissom

Minder dan 5 dagen vóór het vertrek en ingeval de Passagier niet opdaagt: 100% van de reissom

Voor een verblijf van 15 nachten en meer (Buiten Wereld Cruise)

Tot 90 dagen vóór vertrek: €50 per persoon (dossierkosten)

Tussen 89 en 60 dagen vóór vertrek: 25% van de reissom

Tussen 59 en 52 dagen vóór vertrek: 40% van de reissom

Tussen 51 en 35 dagen vóór vertrek: 60% van de reissom

Tussen 34 dagen en 15 dagen vóór vertrek: 80% van de reissom

Minder dan 14 dagen vóór het vertrek en ingeval de Passagier niet opdaagt: 100% van de reissom

Voor de Wereld Cruise 2022 (116 nachten)

Tot 60 dagen vóór vertrek: 15% van de cruise

Tussen 59 en 10 dagen vóór vertrek: 75% van de cruise

Minder dan 9 dagen voor vertrek en ingeval de Passagier niet opdaagt: 100% van de cruise

Voor alle verblijven in YACHT CLUB (Buiten Wereld Cruise)

Tot 120 dagen vóór vertrek: €100 per persoon

Tussen 119 en 90 dagen vóór vertrek: 25% van de reissom

Tussen 89 en 60 dagen vóór vertrek: 40% van de reissom

Tussen 59 en 30 dagen vóór vertrek: 60% van de reissom

Tussen 29 dagen en 15 dagen vóór vertrek: 80% van de reissom

Minder dan 14 dagen vóór het vertrek en ingeval de Passagier niet opdaagt: 100% van de reissom

De hierboven vermelde annuleringskosten zijn van toepassing op de volledige reissom, met uitzondering van de onderschreven verzekeringspremies die de verantwoordelijkheid van de Passagier blijven.

Betreffende de opzeggingsvoorwaarden voor de Wereld Cruise zal een niet-terugbetaalbaar voorschot van 15% van de totaalprijs worden aangerekend op het ogenblik van de boeking. In geval van niet betaling daarvan zal de Vennootschap zich genoodzaakt zien de boeking op te zeggen. Het saldo moet uiterlijk 59 dagen vóór het vertrek voldaan zijn.

5.3 In het geval dat een kajuit (gereserveerd voor twee personen) slechts door een persoon wordt benut nadat een van beide Passagiers heeft geannuleerd, zal de Vennootschap de volgende bepalingen opleggen aan de passagier die alleen in de kajuit verblijft:

a) De Passagier die de kajuit alleen benut (eenpersoonskajuit) zal gevraagd worden de eenpersoonstoeslag te betalen die de Vennootschap toepast op elke reservering voor een persoon;

b) of anders, in het geval de Passagier die alleen in de kajuit zou verblijven ervoor kiest om de reservering te annuleren, zal deze gehouden zijn om de annuleringskosten conform bovengenoemd artikel 5.2 te betalen, behalve de verzekeringspremie.

5.4. De Passagier kan de annulering van een Gecombineerde Cruise vragen, maar die annulering zal altijd gelden voor de volledige prijs van het Contract (Pakketreis), behalve de eventuele afgesloten verzekeringspremies die ten laste van de Passagier blijven. De vertrekdatum die in aanmerking wordt genomen voor de toepassing van de

verkoop-, wijzigings- en opzeggingsvoorwaarden is de vertrekdatum van de eerste cruise van de Gecombineerde Cruise.

5.5. De Passagier die zich onderweg van de reis terugtrekt, voor welke reden ook, is niet gerechtigd op enige terugbetaling en dient de algehele prijs te betalen.

5.6. De Passagier zal bovenvermelde kosten niet moeten betalen als de annulering het gevolg is van gebeurtenissen van Overmacht die zich voordoen op de plaats van bestemming of in onmiddellijke nabijheid ervan en die een aanzienlijke invloed hebben op de uitvoering van de Pakketreis of op het vervoer van de passagiers naar de bestemming.

5.7 Wanneer vervoersdocumenten die samen met de cruise geboekt werden geannuleerd worden, zal 100% van de annuleringskosten worden toegepast. Wanneer deze gewijzigd worden, worden de kosten die worden aangerekend door luchtvaartmaatschappijen of treindiensten gefactureerd.

6. WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER

6.1. De Passagier aanvaardt dat een wijziging afhangt van de beschikbaarheid en een eventuele prijsaanpassing. Indien de wijziging niet beschikbaar is of het prijsverschil te groot, kan de Passagier afzien van de overeenkomst, waarbij in dit geval de opzeggingsvergoedingen van art. 5 van toepassing zullen zijn. De kosten van de wijziging zijn in elke geval ten laste van de Passagier. Iedere naamwijziging zal aanleiding geven tot kosten, ongeacht de geboekte ambiance.

Aanvragen tot naamswijziging zullen onderworpen worden aan kosten ten bedrage van 50 EUR per naamswijziging.

In het geval dat de door de Passagier gevraagde wijzigingen resulteren in de uitgifte van nieuwe cruisetickets, wordt naast de bovengenoemde vergoedingen een toeslag van € 25 per kajuit aangerekend om de extra kosten te dekken.

Aanvragen tot boekingswijzigingen die minder dan 7 dagen voor het vertrek door de Vennootschap ontvangen worden, zullen als annuleringen beschouwd worden en in dat geval zullen de hierboven in artikel 5 beschreven annuleringskosten in rekening worden gebracht.

6.2. Daarenboven, zelfs nadat de factuur ter bevestiging is overgemaakt, is de Passagier eveneens gerechtigd om, slechts één maal, het aangekochte Contract ("Oorspronkelijk Contract") om te ruilen tegen een andere Cruise ("Nieuw Contract") onder de volgende voorwaarden:

- (i) de vertrekdatum van het Nieuw Contract is later dan deze van het Oorspronkelijk Contract;
- (ii) de aanvraag tot vervanging van het Nieuw Contract met het Oorspronkelijk Contract wordt door de Vennootschap uiterlijk 30 dagen voor de geplande vertrekdatum van het Oorspronkelijk Contract ontvangen;
- (iii) er zijn beschikbare plaatsen op het Nieuwe Contract;
- (iv) de reisroute van de Nieuwe Overeenkomst bevindt zich in hetzelfde geografisch gebied als het Oorspronkelijk Contract zoals onder "Bestemming" bepaald in de betrokken brochure (of de Officiële Website);
- (v) de verwachte vertrekdatum van het nieuw Contract valt binnen één jaar na de verwachte vertrekdatum van het Oorspronkelijk Contract.

Het is wel te verstaan dat, naast de hierboven vermelde administratiekost, indien de vigerende prijs van het Nieuw Contract hoger ligt dan deze van het Oorspronkelijk Contract, het verschil in prijs (evenals in de verzekeringspremie indien toepasselijk) uitsluitend door de Passagier zal gedragen worden. Indien daarentegen de vigerende prijs van het Nieuw Contract lager ligt dan deze van het Oorspronkelijk Contract, dan zal geen terugbetaling aan de Passagier verschuldigd zijn.

Elke wisseling van het Contract zal in ieder geval aanleiding geven tot administratieve kosten van 50 EUR per Passagier.

6.3. Ingeval de door de Passagier verzochte wijzigingen het afdrukken van nieuwe cruisetickets met zich meebrengen, zal naast de hierboven vermelde kosten een bedrag van 25 EUR per kajuit worden aangerekend, onverlet de onder artikels 6.1. en 6.2 opgenomen administratieve kosten.

6.4. Alle wijzigingen die de passagier vraagt voor zijn Gecombineerde Cruise moeten altijd toegepast worden op de volledige Pakketreis. De vertrekdatum die in aanmerking wordt genomen voor de toepassing van de verkoop-, wijzigings- en opzeggingsvoorwaarden is de vertrekdatum van de eerste cruise van de Gecombineerde Cruise.

7. WIJZIGINGEN DOOR DE VENNOOTSCHAP

7.1. In overeenstemming met artikel 11, eerste lid, van de Richtlijn, kan de Vennootschap kleine wijzigingen aanbrengen in de bepalingen en voorwaarden van het Contract tot aan de begindatum van het Pakket, op voorwaarde dat de Passagier op een duidelijke en begrijpelijke manier wordt geïnformeerd en de communicatie op een duurzaam medium plaatsvindt.

De Vennootschap behoudt zich m.n. het recht voor om aan de Passagier een andere kajuit toe te wijzen dan deze die vóór de inscheping vastgelegd werd op voorwaarde dat deze andere kajuit wel tot dezelfde of tot een hogere categorie behoort.

Ingeval van een "garantiekajuit" kan de Passagier naar een andere kajuit worden overgeplaatst in de loop van de Cruise. In dat geval zal hij in een kajuit van dezelfde of een hogere categorie worden ondergebracht maar de ligging van de kajuit kan verschillen. Voor driepersoons- of vierpersoonsgarantiekajuiten, kan de Passagier twee kajuiten worden toegewezen, gelet op het geringe aantal drie- en vierpersoonskajuiten.

7.2 Wij behouden ons ook het recht voor om kennelijke materiële fouten in de overeenkomst recht te zetten.

7.3 Wanneer er ingrijpende wijzigingen aan de overeenkomst moeten worden gebracht of wanneer de prijs dient verhoogd te worden met meer dan 8 %, conform art. 20 van de wet, is de reiziger verplicht ons binnen de 7 dagen na de aankondiging van de wijziging te verwittigen van zijn beslissing om de wijziging al dan niet te aanvaarden. Zo niet, wordt de overeenkomst automatisch beëindigd.

7.4. Vanwege de karakteristieke kenmerken van cruises, behoudt de Vennootschap zich het recht voor om, naar eigen goeddunken en/of die van de Kapitein te beslissen over een afwijking van de vaarroute, om de navigatie te vertragen of te anticiperen, om geplande haltes te verwijderen of te wijzigen, om te zorgen voor transport op een in wezen gelijkwaardig schip, om te slepen of gesleept te worden, om andere vaartuigen te redden of om soortgelijke handelingen te verrichten die de Vennootschap of de Kapitein naar eigen goeddunken, passend of noodzakelijk voor de vrijheid van de Passagier, het schip en de bemanning nodig acht. Of dergelijke ingrepen significant zijn of niet, zal door de Vennootschap worden beoordeeld in overeenstemming met de omstandigheden van het voorval.

7.5. De Vennootschap behoudt zich het recht voor om het pakket te allen tijde te annuleren door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de passagier, zonder aansprakelijk te zijn voor aanvullende schadevergoedingen, indien:

- (i) de annulering te wijten is aan een geval van overmacht en/of ongewone of onvoorziene omstandigheden buiten de controle van de maatschappij, waardoor de maatschappij, hoewel zij alle voorzorgsmaatregelen heeft genomen, deze niet kan vermijden;
- (ii) het aantal personen dat in het pakket is opgenomen, minder dan 50% van de passagierscapaciteit van het betreffende schip bedraagt.

In beide bovengenoemde gevallen biedt de Vennootschap de passagier de volgende keuzes aan:

- a) worden vergoed voor de betaalde bedragen, of
- b) een ander pakket in de brochure en/of op de officiële website boeken van dezelfde of hogere kwaliteit, afhankelijk van de beschikbaarheid; of
- c) Het boeken van een ander pakket in de brochure en/of op de officiële website van mindere kwaliteit, afhankelijk van de beschikbaarheid, met terugbetaling van het prijsverschil.

7.6. Indien de annulering om andere dan de hierboven genoemde redenen plaatsvindt, biedt de Vennootschap de passagier dezelfde alternatieven aan als in artikel 7.5, alsmede, in voorkomend geval, een vergoeding waarvan het bedrag niet hoger is dan het bedrag dat de passagier, in geval van annulering door de passagier, heeft betaald.

7.7. Als de passagier de vervangende cruise accepteert, zal er geen terugbetaling plaatsvinden.

8. OVERDRACHT VAN DE OVEREENKOMST

8.1. In geval van overdracht van het Contract, en voor zover wij hebben kunnen vaststellen dat de overnemer aan alle voorwaarden van de overeenkomst voldoet, zijn de overdrager en overnemer solidair gehouden tot betaling van de kosten die voortvloeien uit de overdracht, onverminderd artikel

De Passagier begrijpt dat in sommige gevallen de kost van de overdracht kan gelijk zijn met de prijs van de aankoop van een nieuwe reisdienst (zoals bijvoorbeeld in het geval van niet wijzigbare of terugbetaalbare vliegtickets).

8.2. De overdrager dient ons van dit verzoek tot overdracht minstens 7 dagen voor het vertrek op de hoogte te brengen en ons alle gegevens mee te delen die nodig zijn voor het uitvoeren van de overdracht.

8.3. Elke overdracht van de boeking zal aanleiding geven tot administratieve kosten van 50 EUR.

9. NON-CONFORMITEIT EN BIJSTAND

9.1. De Passagier is verplicht om ons onverwijld op de hoogte te brengen van elke non-conformiteit die hij ter plaatse vaststelt. Elke klacht in dit kader zal beoordeeld worden door de organisator in functie van de concrete omstandigheden en de aard van het geboekte pakket.

De Passagier moet zijn klachten in overeenkomst met artikel 19 kenbaar maken, binnen een termijn van twee (2) maanden na het einde van de Cruise:

Indien een Passagier tijdens de Cruise een klacht heeft, dient hij/zij dit zo snel mogelijk aan het cruisepersoneel aan boord te melden

9.2. Klachten met betrekking tot het verlies van- of schade aan bagage of andere goederen dienen schriftelijk bekend te worden gemaakt aan de Vervoerder op het ogenblik van het ontschepen of, indien schade niet zichtbaar is, binnen een termijn van 15 dagen na het ontschepen.

9.3. Klachten inzake toegankelijkheid, annulering of vertragingen dienen conform Verordening CE 1177/2010 aan de Vervoerder te worden gericht binnen de twee (2) maanden na de datum van uitvoering van de betrokken dienst. De Vervoerder moet binnen één maand antwoorden of de klacht weerhouden, afgewezen of in behandeling is. Het definitieve antwoord zal binnen de twee (2) maanden worden gegeven. De Passagier moet alle bijkomende informatie verstrekken die de Vervoerder vraagt om zijn klacht te behandelen.

9.4 In voorkomend geval heeft de Passagier het recht om zijn klachten te richten tot de doorverkoper bij wie hij het pakket heeft gekocht. In dit geval zal hij steeds eveneens de organisator van zijn klacht op de hoogte stellen.

9.5 De reiziger begrijpt dat indien hij ons niet correct en onverwijld op de hoogte brengt, hij ons verhindert om het tegengekomen probleem efficiënt op te lossen. De financiële gevolgen daarvan zullen ten laste van de reiziger worden gelegd.

10. AANSPRAKELIJKHEID VAN DE ORGANISATOR

10.1 Wij zijn aansprakelijk voor de goede uitvoering van alle reisdiensten van het pakket wanneer wij optreden als organisator. Wij hebben deze aansprakelijkheid niet als wij optreden als doorverkoper.

10.2 Onze aansprakelijkheid is evenwel beperkt tot drie maal de totaalprijs van het pakket, behalve in geval van persoonlijk letsel of opzettelijk dan wel door nalatigheid veroorzaakte schade.

Alle transport (land, lucht en zee) is onderworpen aan de vervoersvoorwaarden van de betreffende Vervoermaatschappij die het transport uitvoert. Voor zover internationale verdragen grenzen stellen aan de voorwaarden waaronder een dienstverlener die een reisdienst verleent die deel uitmaakt van een pakketreis, schadevergoeding moet betalen, of aan de hoogte van die schadevergoeding, gelden die grenzen ook voor ons.

10.3. De Vennootschap is evenwel niet verantwoordelijk voor enige vergissing, onvoldoende prestaties of wanprestaties die:

- a) toe te schrijven zijn aan de fout van de Passagier
- b) de onvoorzienbare of onvermijdelijke handeling of onachtzaamheid zijn van een derde partij die niet verbonden is aan het leveren van een onder het Contract bepaalde dienst
- c) een ongebruikelijke of onvoorzienbare omstandigheid vormen buiten de controle van de Vennootschap en/of iedereen die diensten verleent die deel uitmaken van de Cruise/Pakketreis en waarvan de gevolgen niet vermeden konden worden, zelfs wanneer de Vennootschap daartoe al het nodige in het werk heeft gesteld, inclusief (maar niet beperkt tot) een gebeurtenis van Overmacht; of
- d) een gebeurtenis is die door de Vennootschap en/of door iedereen die diensten verleent en die deel uitmaken van de Pakketreis niet voorzien of voorkomen kon worden, zelfs indien alle nodige voorzorgen werden genomen.

10.4. Voor zover de Vennootschap tegenover een Passagier aansprakelijk zou zijn met betrekking tot uit lucht-, land- of zeevervoer voortvloeiende vorderingen, zal de Vennootschap aanspraak kunnen maken op alle beschikbare rechten, verweren, immuniteiten en beperkingen, respectievelijk toegekend aan de bestaande Vervoermaatschappij (inclusief haar eigen algemene vervoersvoorwaarden) en overeenkomstig het Verdrag van Athene zoals gewijzigd of het Verdrag van Montreal van 1999. Niets in die voorwaarden mag beschouwd worden als een verklaring van afstand daarvan. Als een voorwaarde, sectie of bepaling ongeldig of als dusdanig beoordeeld wordt, dan zullen de overblijvende voorwaarden, secties en bepalingen scheidbaar geacht worden en van kracht blijven.

De aansprakelijkheid voor het luchtvervoer van Passagiers en hun bagage wordt bepaald door verschillende internationale verdragen, met name het Verdrag van Warschau van 1929 en het verdrag van Montreal van 1999. Internationale verdragen inzake luchtvervoer beperken de aansprakelijkheid van de luchtvervoerder bij overlijden, letsels, verlies en beschadiging van bagage, en bij vertraging. Gebeurlijke aansprakelijkheid van de Vennootschap tegenover de Passagier, die voortvloeit uit een luchtvervoer, is onderworpen aan de beperking van aansprakelijkheid voorzien in deze verdragen.

10.5. Elke aansprakelijkheid van de Vennootschap en/of de Vervoermaatschappij voor overlijden, letsels, verlies of beschadiging van de bagage, die voortvloeit uit zeevervoer, zal uitsluitend bepaald worden in overeenstemming met de volgende regelgeving:

- Verordening CE 392/2009 van 23 april 2009 betreffende de aansprakelijkheid van vervoerders van passagiers over zee bij ongevallen is van toepassing op internationaal vervoer wanneer de instapplaats of uitstapplaats in de Europese Unie is gelegen, of wanneer het schip onder de vlag van een lidstaat vaart of in een lidstaat is geregistreerd, of wanneer de vervoersovereenkomst in de Europese Unie is gesloten. Een samenvatting van Verordening CE 392/2009 is beschikbaar op: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=URISERV:tr0018&from=EN>
Wanneer het schip wordt gebruikt als drijvende accommodatie zijn de bepalingen van het Verdrag van Athene van 1974 van toepassing. De daarin opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen zijn toepasselijk en worden uitdrukkelijk opgenomen in het Contract met inbegrip van elke klacht voor verlies en beschadiging van de bagage, overlijden of lichamelijke letsels.
- Elke aansprakelijkheid die de Vennootschap kan oplopen tegenover de Passagier met betrekking tot overlijden, letsels, verlies en beschadiging van bagage zal altijd onderworpen zijn aan de maximale beperkingen van aansprakelijkheid vermeld in Verordening CE 392/2009 of, indien van toepassing, in het Verdrag van Athene van 1974.

- Elke door de Vennootschap en Vervoerde te betalen schadevergoeding met betrekking tot overlijden, letsels, verlies of beschadiging van de bagage is beperkt en bedraagt maximaal 466 666 SDR's zoals bepaald in het Verdrag van Athene van 1974 of, indien van toepassing, maximum 400 000 SDR's zoals bepaald in Verordening CE 392/2009 of het Verdrag van Athene van 2002, en 250 000 SDR's ingeval van aansprakelijkheid voor oorlogshandelingen of terreuraanvallen overeenkomstig verordening CE 392/2009 of het Verdrag van Athene van 2002.
- De aansprakelijkheid van de Vennootschap of de Vervoerder in geval van verlies of beschadiging van bagage of andere goederen bedraagt maximaal 833 SDR's per Passagier, zoals bepaald in het Verdrag van Athene van 1974 of 2250 SDR's wanneer Verordening CE 392/2009 of het verdrag van Athene van 2002 van toepassing zijn.
- Overeengekomen wordt dat de aansprakelijkheid van de Vervoerder verworpen is aan de toepasselijke vrijstellingen van de Passagier. Het toepasselijk bedrag is aftrekbaar ingeval van verlies of schade veroorzaakt aan bagage of andere goederen. De Passagier aanvaardt dat de waarde van een SDR dagelijks schommelt. De waarde van een SDR kan berekend worden via http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_five.aspx.
- Zoals bepaald in het Verdrag van Athene (indien van toepassing) of Verordening CE 392/2009, wordt er verondersteld dat de bagage onbeschadigd afgeleverd is aan de Passagier, tenzij die laatste de Vennootschap of Vervoermaatschappij schriftelijk en aangetekend op de hoogte stelt binnen de termijn voorzien in de vigerende Vervoersverdragen of indien die niet van toepassing zijn:
 - a) in geval van duidelijk beschadiging, voor of tijdens het ontschepen of de terugbezorging van de bagage; of
 - b) in geval van beschadiging die niet duidelijk is, of in geval van verlies, binnen 15 dagen vanaf de datum van ontscheping of terugbezorging van de bagage, of vanaf het moment wanneer die terugbezorging plaats zou gevonden hebben.
- Indien het vervoer, zoals in deze voorwaarden begrepen, geen "internationaal vervoer" in de zin van het Verdrag van Athene (1974 of 2002) of Verordening CE 392/2009 uitmaakt, of indien het schip wordt gebruikt als drijvende accommodatie, zijn de overige bepalingen van het Verdrag van Athene toepasselijk op het Contract en worden geacht opgenomen te zijn in de huidige voorwaarden, met de nodige aanpassingen in voorkomend geval.
- De Vennootschap draagt geen aansprakelijkheid ingeval van verlies of beschadiging van waardevolle zaken zoals geld, verhandelbare waardepapieren, edelmetalen voorwerpen, sieraden, kunstwerken, opnameapparatuur, computers of laptops, elektronisch apparaat of alle andere voorwerpen, tenzij zij in het kluis van het schip gedeponneerd werden, dat een hogere limiet schriftelijk en uitdrukkelijk werd overeengekomen op het ogenblik van depot, en dat een toeslag is betaald door de Passagier voor de bescherming van de verklaarde waarde. De aansprakelijkheid voor verlies of beschadiging van waardevolle voorwerpen die in het kluis van het schip zijn gedeponneerd is beperkt tot 1200 SDRs overeenkomstig het Verdrag van Athene van 1974, of 3375 SDRs wanneer Verordening CE 392/2009 of Verdrag van Athene van 2002 toepasselijk zijn.
- Onverlet de bovenvermelde bepalingen, zal de Vennootschap aanspraak kunnen maken op alle beschikbare rechten, verweren, immuniteiten en aansprakelijkheidsbeperkingen (met inbegrip en niet beperkt tot de regelgeving van de vlagstaat van het schip), respectievelijk toegekend aan de bestaande Vervoermaatschappij (inclusief haar eigen algemene vervoersvoorwaarden). De ondergeschikten of lasthebbers genieten van rechtswege van al deze aansprakelijkheidsbeperkende bepalingen
- Onverlet de bovenvermelde bepalingen, ingeval een klacht wordt ingediend tegen de Vennootschap voor een gerechtelijke instantie waar de aansprakelijkheidsuitsluitingen- en beperkingen verwerkt in de huidige bijzondere voorwaarden en waar de vervoersvoorwaarden wettelijk toepasselijk zijn, draagt de Vervoerder geen aansprakelijkheid voor overlijden, letsels, ziekte, schade, vertraging of enig ander verlies of nadeel, om welke reden dan ook, als niet wordt aangetoond dat deze zijn veroorzaakt wegens eigen nalatigheid of eigen fout van de Vennootschap of de Vervoerder.

10.6. Wij zijn nooit aansprakelijk voor de goede uitvoering van reisdiensten die niet uitdrukkelijk staan vermeld, in d pakketreisovereenkomst en die de reiziger ter plaatse heeft geboekt zonder ons te verwittigen (zoals excursies of bijkomende activiteiten)

10.7 Het is Passagiers verboden om een commerciële dienst van welk type ook door te verkopen aan of aan te kopen van andere passagiers of tour-operators aan boord van het schip – met inbegrip van, maar niet beperkt tot, excursies aan wal - die niet via de officiële weg worden aangeboden door de Vennootschap of een erkende, onafhankelijke leverancier.

11. AANSPRAKELIJKHEID VAN DE PASSAGIER EN PREROGATIEVEN VAN DE COMMANDANT

11.1. De Passagier is verplicht om aan boord de instructies en orders van de gezagvoerder en scheepsofficieren te volgen. De Passagier bevestigt en aanvaardt hierbij dat de gezagvoerder en scheepsofficieren bevoegd zijn en het recht hebben om elke persoon aan boord, de kajuit, de bagage en persoonlijke bezittingen te controleren om veiligheids- of andere wettige redenen.

11.2. De Vennootschap en/of de gezagvoerder hebben het recht, naar eigen goeddunken, om de Passagier inscheping te ontzeggen of te eisen dat de Passagier van boord gaat indien zij dat nodig achten voor de veiligheid van de Passagier, de andere Passagiers of het schip, of indien het gedrag van de Passagier, volgens de gezagvoerder, van aard is andere passagiers in gevaar te brengen of hun comfort en welzijn aan te tasten.

11.3. Het gedrag van een Passagier mag de veiligheid, de vrede en het welzijn van de andere Passagiers tijdens de Cruise/Pakketreis niet aantasten of beperken.

11.4. Het is elke Passagier verboden om aan boord goederen of artikelen van gevaarlijke aard of dieren mee te brengen.

11.5. Noch de Vennootschap noch de Vervoerder kunnen tegenover de Passagier aansprakelijk gesteld worden ingeval van inbreuk of schending door de andere passagiers van de bepalingen in deze clausule. Elke Passagier dient de Vennootschap te vergoeden tegen verlies of schade veroorzaakt aan de Vennootschap of aan één van haar leveranciers door elke inbreuk of schending.

12. REISDOCUMENTEN

12.1 De Passagier moet in het bezit zijn van geldige reisdocumenten om zich in het land van bestemming te begeven. In sommige gevallen volstaat een identiteitskaart, in andere gevallen een internationaal paspoort (soms geldig tot zes maanden na terugreis) en nog in andere gevallen een internationaal paspoort et visa.

Het verkrijgen van een visum is de exclusieve verantwoordelijkheid van de Passagier. De Vennootschap kan in geen enkel geval aansprakelijk gesteld worden voor het niet verkrijgen van het visum door de Passagier.

12.2 Ook al proberen wij de Passagier zo goed mogelijk te informeren over de formaliteiten voor het land van bestemming, toch komt het aan de Passagier toe om de geldigheid en conformiteit van zijn reisdocumenten na te gaan (bv. ESTA-reisautorisatie voor de reizigers die naar en/of via de Verenigde Staten reizen; transitvisum, KIDS ID, biometrisch paspoort, optisch leesbaar paspoort, enz). Minderjarigen moeten in het bezit zijn van hun eigen bewijs van identiteit, met foto, en een eigen reispas. Sommige gemeenten hanteren voor kinderen de nieuwe elektronische “KIDS-ID” tegen betaling, waarbij de aanvraagperiode 3 à 4 weken kan bedragen. Belgische of Luxemburgse Passagiers kunnen informatie inwinnen via de website van de FOD Buitenlandse Zaken, sectie “Op reis in het buitenland”, of op de website van de Luxemburgse Buitenlandse Zaken.

Op de niet-Belgische en Luxemburgse Passagier rust de plicht om zich te informeren bij zijn Ambassade of andere diplomatieke instanties teneinde de geldende formaliteiten te kennen. Wij zijn niet aansprakelijk in geval van nalatigheid van de reiziger op dat vlak.

12.3 Degene die de overeenkomst aangaat verbindt er zich toe om ons te informeren van zijn nationaliteit en die van alle reizigers namens wie hij optreedt, en ons te verwittigen van elke relevante informatie in dit opzicht.

13. VEILIGHEID EN GEZONDHEID

13.1. Wij kunnen de gezondheidstoestand van alle reizigers niet kennen. Op de reiziger rust dus de plicht om zelf de nodige inlichtingen in te winnen omtrent de gezondheidsformaliteiten op de gekozen bestemming.

De Passagiers moeten alle nodige medische inentingen gekregen hebben voordat ze inschepen en in het bezit zijn van alle andere nodige gezondheidsdocumenten.

Fitheid om te reizen

13.2. De veiligheid van alle Passagiers is van cruciaal belang voor de Vennootschap. Alle Passagiers garanderen dan ook dat ze fit genoeg zijn om per schip (en desgevallend per vliegtuig) te reizen en dat hun houding of toestand de veiligheid of het comfort van het schip, het luchtvaartuig en/of de andere Passagiers niet zal. Belgische en Luxemburgse Passagiers worden aangeraden om de website van Buitenlandse Zaken van hun land te raadplegen.

Indien de Passagier ziek, mindervalide, gehandicapt of met beperkte mobiliteit is, dan dient hij/zij alle details hieromtrent op te geven bij de boeking, zodat de Vennootschap haar verplichting de Passagier op een veilige of operationeel haalbare wijze te vervoeren kan onderzoeken, rekening houdende met enig probleem inzake de inrichting van het passagiersschip of van de haveninfrastructuur en -uitrusting, met inbegrip van haventerminals, hetwelk inscheping, ontscheping of vervoer van de Passagier onmogelijk zou kunnen maken, en de veiligheid en het comfort van de Passagiers zou kunnen beïnvloeden.

Wij behouden ons het recht voor om een reiziger voor een reis te weigeren indien, om objectieve en niet-discriminatoire redenen, blijkt dat hij niet in staat is om deel te nemen.

De Passagier dient de volgende details te geven bij de boeking.

- indien de Passagier om een bijzondere kajuit voor Gehandicapten of Personen met beperkte mobiliteit verzoekt, aangezien er maar een gering aantal hiervan beschikbaar is en aangezien de Vennootschap de Passagier, voor zover als mogelijk, wenst onder te brengen opdat de Passagier comfortabel en veilig zou zijn voor de duur van de Cruise
- indien de Passagier enige bijzondere vereisten qua zitgelegenheid heeft
- indien de Passagier enige medische uitrusting aan boord dient te brengen
- indien de Passagier een erkende assistentiehond aan boord van het schip dient mee te nemen. Gelieve te noteren dat assistentiehonden aan nationale reglementeringen onderworpen zijn.

Als de Vervoermaatschappij, de gezagvoerder of de arts van het schip beslissen dat een Passagier om welke reden ook niet fit is om te reizen, de veiligheid zou kunnen aantasten of hem/haar de toestemming om in een bepaalde haven aan wal te gaan zou kunnen ontzegd worden, of de Vervoermaatschappij tot ondersteuning, hulp of repatriëring verplicht zou kunnen worden, dan heeft de gezagvoerder het recht om de Passagier niet aan of van boord te laten gaan, hem/haar te laten ontschepen of de Passagier naar een andere aanlegplaats of kajuit over te brengen. De arts aan boord heeft het recht om eerste hulp, geneesmiddelen en therapieën aan de Passagier toe te dienen, en/of de Passagier in het medisch centrum van het schip of in een andere gelijkwaardige faciliteit te beveiligen, op voorwaarde dat die maatregel door de arts noodzakelijk geacht wordt en de toestemming van de gezagvoerder verkregen is. Indien de Passagier weigert mee te werken met deze behandeling, dan kan de Passagier in een haven ontscheept worden, indien nodig met tussenkomst van de lokale politie of andere bevoegde autoriteiten. Noch de Vennootschap noch de Vervoermaatschappij kan aansprakelijk gesteld worden voor de verliezen of uitgaven van de Passagier noch om de Passagier enige schadevergoeding te betalen.

Zwangere vrouwen

13.3. Zwangere vrouwen wordt aanbevolen om medisch advies in te winnen voordat ze aan een cruise deelnemen: bij elk stadium van hun zwangerschap moeten zij een medisch attest bekomen van een geneesheer die hun fitheid om te reizen aan boord van een schip, rekening houdende met de bijzondere reisroute, bevestigt.

De Vennootschap en/of de Vervoermaatschappij heeft op geen enkel cruiseschip geschikte medische faciliteiten voor een bevalling aan boord. De Vennootschap kan geen enkele Passagier aan boord aanvaarden noch vervoeren die op het einde van de Cruise of de Pakkotreis 24 weken amenorroe of langer zwanger is.

De Vennootschap behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de inscheping van elke Passagier te weigeren die in een gevorderde staat van zwangerschap blijkt te zijn en zal met betrekking tot die weigering niet kunnen aansprakelijk gesteld worden.

In geval een Boeking is gemaakt door een Passagier die zich op het ogenblik van de Boeking niet bewust was of redelijkerwijs niet kon weten dat zij zwanger was, zal de Vennootschap de Passagier de keuze geven tussen de boeking van een gelijkwaardige Pakkotreis onder eerbiediging van de hierbovenvermelde voorwaarden en voor zover beschikbaar, en de annulering van de boeking, mits volledige terugbetaling van de betaalde prijs op voorwaarde dat die annulering onmiddellijk wordt gemeld van zodra de Passagier zich van de zwangerschap bewust is geworden.

Personen met een beperking

13.4. Indien de Vennootschap omwille de veiligheid en het comfort van de Passagier en opdat de Passagier ten volle van de Cruise zou genieten, het strikt noodzakelijk acht, kan zij de persoon met een beperking of de persoon met beperkte mobiliteit verzoeken om vergezeld te zijn van een andere persoon.

Dit verzoek zal volledig van de inschatting door de Vennootschap afhangen omtrent de behoeften van de Passagier inzake veiligheid en het kan van schip tot schip en/of van reisroute tot reisroute verschillen. Passagiers met een rolstoel worden vriendelijk verzocht hun eigen opvouwbare rolstoel van standaardgrootte te voorzien en tevens door een Passagier die fit is en in staat hen bij te staan, begeleid te worden.

Wanneer de Passagier met bijzondere aandoeningen, beperkingen of beperkte mobiliteit persoonlijke verzorging of controle vereist dan dient de Passagier op eigen kosten deze persoonlijke verzorging of controle te organiseren. Het schip is niet in staat om enige wachtdienst, persoonlijke verzorging of controle of eender welke andere vorm van lichamelijke of psychiatrische verzorging of verzorging van andere aandoeningen te verschaffen.

De Vennootschap behoudt zich het recht voor om te weigeren een Passagier te vervoeren indien deze verzuimd heeft om de Vennootschap op gepaste wijze van enige beperking of behoefte tot bijstand in te lichten teneinde de Vennootschap in staat te stellen om met kennis van zaken en vanuit veiligheidsgronden in te schatten of de Passagier op een veilige en operationeel haalbare wijze kan worden vervoerd. Indien de Passagier niet akkoord gaat met een beslissing van de Vennootschap, kan de Passagier bij de Vennootschap een schriftelijke klacht indienen samen met alle bewijsstukken en het dossier zal door de juridische dienst of de bevoegde dienst onderzocht worden.

De Vennootschap behoudt zich het recht voor om een reiziger voor een reis te weigeren indien, om objectieve en niet-discriminatoire redenen, blijkt dat hij niet in staat is om deel te nemen.

Voor de veiligheid en het comfort van de Passagier, wanneer hij/zij na de boekingsdatum van de Pakkotreis en voor de aanvangsdatum van de Pakkotreis zich ervan bewust wordt dat hij/zij bijzondere zorg of bijstand zal behoeven zoals hierboven uiteengezet, wordt de Passagier verzocht de Vennootschap onverwijld in te lichten zodat deze met kennis van zaken kan beoordelen of de Passagier al dan niet op een veilige en operationeel haalbare wijze kan worden vervoerd.

Personen met een beperking of Passagiers met een rolstoel of met beperkte mobiliteit kunnen belet worden aan wal te gaan in havens waar het schip niet aan de aanlegplaats aanmeert. Een lijst van deze havens is op schriftelijk verzoek beschikbaar.

In sommige havens is het nodig om voor anker te liggen op zee in plaats van aan te meren langs de kade. In dit geval zal de Vervoerder sloepen gebruiken om de Passagiers aan land te brengen. Een sloep is een kleine bijboot die niet geschikt is voor personen met een beperking, beperkte mobiliteiten of met evenwichtsproblemen. Wanneer wij sloepen gebruiken is veiligheid van kapitaal belang. Het is van belang dat de Passagiers in staat zijn om de sloepen te gebruiken in alle veiligheid. Aan Passagiers kan gevraagd worden om af te dalen naar een platform of ponton, en vervolgens in de sloep te stappen. Er kunnen treden zijn om in en uit te stappen en Passagiers kunnen te maken krijgen met een ruimte tussen het platform en de sloep (van zo'n ongeveer 1,5 voet).

Afhankelijk van het weer, de getijden en de toestand van de zee die kunnen wijzigen in de loop van de dag, kunnen er zich bewegingen voordoen. Passagiers moeten in goede conditie zijn, en voldoende mobiel, om in en uit de sloep te stappen. Passagiers met een beperkte mobiliteit of die gebruik maken van mobiliteitsassistentie (zoals een wandelstok) zullen met de nodige voorzichtigheid moeten inschatten of ze de sloep kunnen gebruiken vooraleer ze op het platform neerdalen. Bij het nemen van een beslissing moeten zij rekening houden met het gebruik van de treden, de mogelijke ruimte en hoogteverschil tussen het platform en de sloep, en eventuele plots bewegingen van de sloep. Rolstoelen of scooters zullen niet worden gedragen door de bemanning in de sloep. Passagiers moeten individueel mobiel en onafhankelijk genoeg zijn om de sloepen te gebruiken. De commandant en al zijn officier hebben daaromtrent het laatste woord en kunnen het vervoer per sloep weigeren indien er de minste twijfel bestaat omtrent de veiligheid van een Passagier. Alle Passagiers moeten speciale voorzichtigheid aan de dag leggen wanneer zij in en uit de sloep stappen. Bemanningsleden zijn aanwezig om hen te begeleiden en te stabiliseren bij het in- en uitstappen, maar zij kunnen geen Passagiers steunen, heffen of dragen. Dezelfde veiligheidsvoorschriften gelden wanneer de Passagiers in de haven uitstappen.

13.6. Wanneer een Passagier de toegang tot het schip geweigerd wordt omdat hij/zij niet fit is om te reizen, dan kan noch de Vennootschap, noch de Vervoermaatschappij daarvoor aansprakelijk gesteld worden.

Publieke gezondheidsvragenlijst

13.7. De Vennootschap en/of de Vervoermaatschappij en/of de gezondheidsautoriteiten in elke haven zullen het recht hebben om een publieke gezondheidsvragenlijst in eigen naam op te stellen. De Passagier moet nauwkeurige informatie verschaffen wat betreft de symptomen van elke mogelijke ziekte, daarbij inbegrepen maar niet beperkt tot gastro-intestinale ziektes en H1N1. De Vervoermaatschappij mag de inscheping weigeren aan elke Passagier die naar haar eigen oordeel ziektesymptomen vertoont, virale of bacteriële infecties inbegrepen, daarbij inbegrepen maar niet beperkt tot het Norovirus en H1N1. Indien een Passagier weigert de vragenlijst in te vullen, dan is het mogelijk dat hem de toegang tot het schip geweigerd wordt.

13.8. Wanneer Passagiers aan boord van of gedurende de Cruise door virale of bacteriële infecties ziek worden, dan kan de arts van het schip hen om gezondheids- en veiligheidsredenen verzoeken om in hun kajuit te blijven.

Medische bijstand

13.9. Passagiers worden sterk aanbevolen om een all-risk verzekering te hebben die medische behandeling, repatriëringkosten en alle andere onkosten dekt.

13.10. In overeenstemming met de reglementering van de vlaggenstaat is er een bevoegde arts aan boord en het medisch centrum dat alleen voor eerste hulp en kleinere aandoeningen is uitgerust. Hierbij erkent en aanvaardt de Passagier op het ogenblik van de Boeking dat het medisch centrum niet zoals een ziekenhuis op het vasteland uitgerust is en de arts geen specialist is. Noch de Vennootschap, noch de Vervoermaatschappij, noch de arts kan aansprakelijk gesteld worden jegens de Passagier voor het niet kunnen behandelen van elke medische aandoening.

13.11. De Passagier erkent dat, ondanks de aanwezigheid van een bevoegde dokter aan boord, het nog steeds de verplichting en verantwoordelijkheid van de Passagier is om indien nodig tijdens de Cruise medische hulp te vragen en dat hij verantwoordelijk zal zijn voor de betaling van medische diensten aan boord.

13.12. In geval van ziekte of een ongeval is het mogelijk dat de Vennootschap, de Vervoermaatschappij en/of de gezagvoerder de Passagier ontscheept met het oog op een medische behandeling. Noch de Vervoermaatschappij noch de Vennootschap spreekt zich uit over of aanvaardt enige verantwoordelijkheid betreffende de kwaliteit van de beschikbare medische faciliteiten of behandelingen in een aanloophaven of op de plaats waar de Passagier wordt ontscheept. Medische faciliteiten en standaarden variëren van haven tot haven. Noch de Vennootschap noch de Vervoermaatschappij spreekt zich uit over of garandeert de kwaliteit van de medische behandeling aan land.

13.13. De professionele mening van de arts over de fitheid van de Passagier aan boord van het schip of over het feit of hij al dan niet de Cruise mag voortzetten, is beslissend en bindend voor de Passagier.

13.14. Het is aanbevolen om medisch advies in te winnen voor kinderen tot 12 maanden oud voorafgaand aan de boeking. De bepalingen met betrekking tot geschiktheid en fitheid om te reizen is van toepassing op alle Reizigers inclusief baby's en kinderen.

13.3 De reiziger wordt aangeraden om inzake gezondheids- en veiligheidsvoorwaarden de website van de FOD Buitenlandse zaken te raadplegen.

13.4 De reiziger wordt aangeraden om aangepast materiaal en uitrusting te voorzien in functie van de aard van de reis, behalve indien dit is inbegrepen in het pakket. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor de nalatigheid van de reiziger op dat vlak.

Medische uitrusting

13.15. Passagiers dienen de fabrikant of leverancier te contacteren om zeker te stellen dat de medische uitrusting die ze wensen aan boord te brengen veilig kan worden gebruikt. Het komt de Passagiers toe om voor de levering van alle medische uitrusting aan de docks vóór het vertrek te zorgen en om de Vennootschap in te lichten vooraleer tot Boeking over te gaan wanneer zij medische uitrusting aan boord nodig hebben, zodat de Vennootschap ervoor kan zorgen dat de medische uitrusting veilig kan worden vervoerd.

13.16. Het is de verantwoordelijkheid van Passagiers om ervoor te zorgen dat alle medische uitrusting in goede staat van werking is en dat zij over voldoende uitrusting en toebehoren beschikken voor de hele duur van de reis. Aan boord van het schip is er geen enkele vervanging en toegang tot verzorging en uitrusting op het land kan moeilijk en duur zijn. Passagiers dienen in staat te zijn alle uitrusting zelf te bedienen.

Voedselallergieën

13.17. Passagiers worden eraan herinnerd dat bepaalde voedingsmiddelen een allergische reactie kunnen veroorzaken door de intolerantie tegenover bepaalde ingrediënten. Indien de Passagier weet heeft van bepaalde allergieën of dat hij tegenover bepaalde voedingsmiddelen intolerant is, wordt hij verzocht dat zo snel mogelijk na aankomst op het schip aan de maître d'hôtel te melden.

13.18. Het behoort de Passagier toe zeker te stellen dat hij/zij actief enig voedsel vermijdt waaraan hij/zij allergisch is. De Vennootschap zal redelijke zorg besteden voor zover zij schriftelijk op de hoogte gesteld wordt van enig bijzonder voedsel of ingrediënt waaraan de Passagier allergisch is en zij zal de Passagier redelijkerwijze bijstaan om enig zulk voedsel of ingrediënt te vermijden voor zover ze door de Passagier verwittigd wordt vóór hij/zij enig dergelijk voedsel bestelt. De Vennootschap zal geen verantwoordelijkheid dragen om bijzondere maaltijden voor de Passagier klaar te maken noch voor enige door de Passagier tot zich genomen bereide maaltijden.

Rookbeleid

13.19. MSC Cruises respecteert de behoeften en wensen van alle gasten en we hebben het onderwerp van degenen die roken en we hebben zorgvuldig overwogen. In overeenstemming met wereldwijde normen is roken enkel toegestaan in daartoe speciaal aangeduide ruimtes, uitgerust met een speciaal luchtafzuigstelsel, verspreid over het hele schip. Het is verboden om sigarettenpeuken over boord te gooien. Roken is eveneens niet toegestaan in de kajuiten.

13.20. Roken is niet toegestaan in alle eetgelegenheden (buffetten en restaurants), de medische centra, ruimtes voor kinderopvang, gangen of liftfoyers, ruimtes waar gasten in groepen worden verzameld voor veiligheidsoefeningen, uitstappen of vertrek van toeristen, openbare toiletten of in bars dichtbij plaatsen waar voedsel wordt geserveerd.

Roken op de balkons van de cabine is evenmin toegestaan. Herhaaldelijk roken in niet-rokersgebieden kan uiteindelijk leiden tot ontschepping.

Aangepast materiaal en uitrusting

13.21. De reiziger wordt aangeraden om aangepast materiaal en uitrusting te voorzien in functie van de aard van de reis, behalve indien dit is inbegrepen in het pakket. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor de nalatigheid van de reiziger op dat vlak.

14. FINANCIËEL ONVERMOGEN

14.1. Zoals de wet het voorziet, wanneer wij optreden als de organisator van het Pakket, is ons financieel onvermogen beschermd door de garantiefonds Reizen, Metrologielaan 8, 1130 Brussel, als zekerheid voor de repatriëring van de reizigers en de terugbetaling van alle betaalde sommen. Meer informatie is beschikbaar op <http://www.gfg.be>

Wanneer u via een reisagentschap boekt, krijgt u rechtstreeks de naam en contactgegevens van de garant.

15. VERZEKERINGEN

15.1. De Vennootschap raadt elke Passagier aan om een passende verzekering af te sluiten die hem/haar op voldoende wijze indekt vanaf de bevestiging van de boeking tot op het einde van de Cruise.

15.2. De Vennootschap biedt u in samenwerking met Europ Assistance, Triomflaan 172, 1160 Brussel, een verzekeringsovereenkomst aan tijdens de Cruise. De verzekeringspremie dient volledig voldaan te zijn op het ogenblik van de boeking.

15.3. Gelieve te noteren dat elke verzekering die via onze Vennootschap onderschreven werd nooit terugvorderbaar is.

16. VLUCHTEN

16.1 Alle vluchten zullen geregeld worden door erkende luchtvaartmaatschappijen voor lijn- of chartervluchten. In die omstandigheden moet de betaling van het vliegticket van tevoren door de Vennootschap uitgevoerd worden en dat ticket kan in geen enkel geval terugbetaalbaar worden.

De vluchten in onze offertes worden onder voorbehoud meegedeeld. Elke wijziging zal onverwijld worden meegedeeld aan de reiziger.

Voor het boeken van een vlucht worden steeds de vluchtroute en de vluchtverbinding aangeboden met de kortste aansluitingstijd naargelang de beschikbaarheid (gebaseerd op de zogenaamde "minimum connecting time" of "minimum aansluitingstijd" opgelegd door de luchtvaartmaatschappijen en/of de luchthavens).

Bij annulering door de Passagier, ongeacht wanneer deze plaatsvindt en ongeacht de annuleringsbepalingen met betrekking tot de Cruise, blijft het vliegticket dat door de Passagier betaalbaar is door hem/haar verschuldigd. Gelieve art. 5.7. m.b.t. de annuleringskosten van vliegtickets te raadplegen

16.2 De identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zal aan de reiziger bekend gemaakt worden uiterlijk op de reisdocumenten conform Verordening EU 2111/2005.

16.3 De Passagier is verplicht om zich tijdig aan te bieden voor de inscheping, met alle nodige reisdocumenten. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor incidenten, zoals een vluchtweigering, veroorzaakt door opzet of de nalatigheid van de reiziger.

16.4 De reiziger is verplicht om alle verlies of diefstal van, of schade aan bagage aan te geven aan de uitvoerende luchtvaartmaatschappij.

16.5. Onder geen enkel beding zal de Vennootschap kunnen aanzien worden noch als de contractuele noch als de feitelijke vervoerder zoals gedefinieerd in de regelgeving inzake burgerlijk luchtvervoer (instapweigering, schadevergoeding en bijstand) ("de Regelgeving van 2005"). De bepalingen van de EU Verordening 261/2004 inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten zijn verder enkel van toepassing op de effectieve luchtvervoerder. De Vennootschap zal nooit in de plaats gesteld kunnen worden van de luchtvaartmaatschappij die effectief het luchtvervoer uitvoert

16.6 De luchtvaartmaatschappijen die op de zwart lijst van de Europese Commissie in toepassing van EU Verordening 2311/2005 van 14 december 2005 kunnen hier worden gevonden: https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en

17. GEEN HERROEPINGSRECHT

Overeenkomstig artikel VI.53, 12° van het Wetboek Economisch Recht kan de Passagier geen herroepingsrecht uitoefenen voor de volgende toeristische diensten:

- accommodatie anders dan voor woondoeleinden
- vervoer
- autoverhuurdiensten
- catering en diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding

18. BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS (GDPR)

Wij verzamelen uw gegevens conform EU Verordening (2016/679)- (« GDPR »).

De persoonlijk gegevens die u ons meedeelt zijn noodzakelijk voor het behandelen van uw boeking en voor de uitvoering van de overeenkomst (artikel 6.1.b GDPR). Te dien einde kunnen uw gegevens gedeeld worden met onze partners gevestigd in derde landen. Wij doen steeds beroep op partners die een gelijkaardig niveau van bescherming waarborgen zoals voorzien in de GDPR.

Met uw toestemming kunnen uw gegevens ook worden gebruikt om u promotionele of commerciële aanbiedingen te sturen per mail of per post.

Bovendien worden uw gegevens eveneens meegedeeld aan de FOD Binnenlandse zaken en dienstverleners zoals bedoeld en in uitvoering van de wet van 25 december 2016 betreffende de verwerking van passagiersgegevens die de Richtlijn 2016/681 van 27 april 2016 betreffende het gebruik van persoonsgegevens van passagiers voor het voorkomen, opsporen, onderzoeken en vervolgen van terroristische misdrijven en zware criminaliteit omzet.

Als persoon wiens gegevens worden verzameld, heeft u recht van inzage, recht op correctie, recht op verwijdering en recht van verzet. Deze rechten kunnen worden uitgeoefend via mail naar privacyhelpdesk@msccruises.com of brief naar MSC Cruises SA (ter attentie van de Data Protection Officer), Avenue Eugène Pittard, 40 - 1206 Geneva (Zwitserland), met vermelding van uw naam, voornaam en adres, alsook de reden van uw contactnaam.

Uw klachten over de gegevensverzameling en -behandeling kunnen worden gericht naar het bevoegde controleorgaan.

19. KENNISGEVINGEN

19.1. Tenzij anders bepaald, moeten alle kennisgevingen in het kader van de pakketreisovereenkomst op de volgende adressen plaatsvinden:

- Per brief: MSC Cruises SA, 55F Internationalelaan, BE-1070 Brussel
- Per email : backoffice@msccruises.be

19.2. Deze coördinaten kunnen worden gebruikt wanneer MSC Cruises SA optreedt als de organisator van het Pakket. Wanneer de organisator uw reisagent is, nodigen wij u uit om rechtstreeks contact op te nemen met de reisagent via de contactgegevens die naar u gecommuniceerd zijn.

20. AANSPRAKELIJKHEID VAN WERKNEMERS EN AGENTEN

20.1. Hierbij wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat geen enkele bediende of agent van de Vennootschap en/of de Vervoermaatschappij, inclusief de gezagvoerder, de bemanning van het betrokken cruiseschip, de onderaannemers en hun personeel alsook de verzekeraars van deze partijen in geen enkel geval aansprakelijk zijn buiten deze Boekingsvoorwaarden en dat deze partijen in dezelfde mate als de Vennootschap en/of de Vervoermaatschappij deze algemene Boekingsvoorwaarden en de vervoersvoorwaarden mogen invoeren.

20.2. Excursies aan wal worden uitgevoerd door zelfstandige aannemers, zelfs indien ze verkocht worden door Reisagenten of aan boord van het cruiseschip. MSC Cruises S.A. kan op geen enkele manier verantwoordelijk gesteld worden voor diensten die door zulke zelfstandige aannemers geleverd worden. De Vennootschap handelt louter als agent voor de leverancier van de Excursies aan wal. De Vennootschap heeft geen directe controle over de leveranciers van Excursies aan wal en hun diensten. Daarom kan de Vennootschap in geen enkel geval aansprakelijk gesteld worden voor verlies, schade en letsels geleden door de Passagiers als resultaat van de nalatigheid of andere zaken van de leveranciers van Excursies aan wal. De Vennootschap zal zorgvuldig zijn in de selectie van de leveranciers van Excursies aan wal. De plaatselijke wetten en reguleringen zullen op de leveranciers van Excursies aan wal wat hun diensten en aansprakelijkheid betreft toepasselijk zijn.

21. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

21.1. Het huidige Contract valt onder het Belgische recht.

21.2. Alle geschillen die zouden ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst en die niet onderworpen zijn aan de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen krachtens de algemene voorwaarden van de Geschillen commissie Reizen, vallen onder de bevoegdheid van de rechtbanken van de rechtbanken van Brussel.

22. VERGISSINGEN, VERZUIMEN EN WIJZIGING

Alles werd in het werk gesteld om de juistheid van de brochure en/of van de inhoud van de Officiële Website te garanderen.

Bepaalde wijzigingen en herzieningen kunnen nochtans doorgevoerd worden na het afdrukken van de brochure en/of het plaatsen ervan op de Officiële Website.

Het is aanbevolen om bij de Reisagent en op de Officiële Website van de Vennootschap, www.msccruises.be, te controleren of u de meest recente versie van de algemene voorwaarden in uw bezit heeft.

MSC Cruises S.A.

Avenue Eugène-Pittard, 40
CH-1206 Genève, Zwitserland
N°CHE-112.808.357.

Contact Local

MSC Cruises S.A.

55F Internationalelaan,
BE-1070 Brussel
N° BE-445.788.541

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. Onderneming MSC Cruises SA (« MSC ») is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis.

Onderneming MSC 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.

Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302:

- Voordat hij de pakketreisovereenkomst sluit, zal de reiziger alle essentiële informatie over de pakketreis ontvangen.
- De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één professioneel.
- De reiziger krijgt een noodtelefoonnummer of gegevens inzake een contactpunt via welk hij contact kan opnemen met de organisator of de reisagent.
- De reiziger kan de pakketreis, met inachtneming van een redelijke termijn en eventueel tegen de betaling van extra kosten, aan een andere persoon overdragen.
- De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen), indien zulks uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en in elk geval niet later dan twintig dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8 % van de prijs van de pakketreis kan de reiziger de overeenkomst opzeggen. Indien de organisator zich het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering wanneer de relevante kosten zouden afnemen.
- Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd, kan de reiziger de overeenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en krijgt hij een volledige terugbetaling. Indien de professioneel die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.
- De reiziger kan de overeenkomst in uitzonderlijke omstandigheden zonder betaling van een opzegvergoeding vóór het begin van de pakketreis opzeggen, bijvoorbeeld wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die waarschijnlijk gevolgen zullen hebben voor de pakketreis.
- Daarnaast kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis opzeggen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde opzegvergoeding.
- Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet een geschikt alternatief arrangement aan de reiziger worden aangeboden, zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen.
- In geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn heeft de reiziger ook recht op een prijsvermindering en/of schadevergoeding.
- De organisator is verplicht reizigers die in moeilijkheden verkeren, bijstand te verlenen.
- Indien de insolventie van de organisator de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en het vervoer in de pakketreis inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. MSC heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij Garantiefonds Reizen richten. Wanneer diensten door de

insolventie van MSC niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (Garantiefonds Reizen richten - Metrologielaan 8, 1130 Brussel, www.gfg.be - +32- (0)2/240.68.00 ; info@gfg.be).

Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=F&cn=2017112104&table_name=loi
