



Algemene Voorwaarden

Individuele Brochure België - 2023

De inschrijving **IN ONZE AGENTSCHAPPEN EN OP ONZE WEBSITE** op een van de cruises van onze programmatie houdt de aanvaarding in van de onderstaande algemene en verkoopvoorwaarden. Wanneer hij het reiscontract dat is opgemaakt door de verkoper bij wie hij de reis koopt, dateert en ondertekent, met de vermelding dat hij de voorwaarden aanvaardt, erkent de klant uitdrukkelijk kennis genomen te hebben van de informatie met betrekking tot de reis die hij gekozen heeft aan de hand van onze brochures, die verkrijgbaar zijn in de reisagentschappen of bij onze diensten of op onze website.

Voor alle bijzonderheden over de reis wordt verwezen naar de informatie in die brochures of op onze website. Onze brochures stellen een selectie van cruises voor; ons aanbod is niet beperkt tot de geselecteerde cruises. De cruises of de diensten die niet in die brochures staan, zijn aan dezelfde voorwaarden onderworpen. Het bedrijf ALSACE CROISIERES CROISIEUROPE SAS respecteert de privacy van zijn gebruikers en klanten. Het ziet erop toe dat alle informatie die het ontvangt, als vertrouwelijk wordt verwerkt, in het bijzonder persoonsgegevens waarmee zijn klanten kunnen worden geïdentificeerd.

Overeenkomstig de Franse wet “ Informatique et Libertés ” kunt u uw recht op toegang tot uw gegevens uitoefenen en deze laten corrigeren door contact op te nemen met een van onze agentschappen. Indien er geen gevolg wordt gegeven aan uw verzoek, kunt u contact opnemen met de functionaris voor gegevensbescherming (DPO): dpo@croisieurope.com

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VOOR PASSAGIERSREIZEN

Artikel 1: Toepassingsgebied: Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op pakketreiscontracten die worden geboekt vanaf 1 juli 2018, zoals bepaald door de wet van 21 november 2017 op de verkoop van pakketreizen en aan reizen gerelateerde diensten

Artikel 2: Informatie van de reisorganisator en de tussenpersoon voorafgaand aan het sluiten van het pakketreiscontract :

2.1 Zowel de reisorganisator als de tussenpersoon moeten de reiziger, voordat hij gebonden is door een pakketreiscontract, op de hoogte stellen van de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie en de hieronder vermelde informatie als deze van toepassing zijn op het reispakket:

1° de belangrijkste kenmerken van de reisservices:

- a) de bestemming(en), reisweg en verblijfsperioden, inclusief data en aantal overnachtingen;
- b) de middelen, eigenschappen en categorieën van het vervoer, de plaatsen en data en tijdstippen van vertrek en terugreis, de duur en plaats van tussenstops en verbindingen; indien de exacte tijd nog niet is bepaald, wordt de reiziger op de hoogte gesteld van het geschatte tijdstip van vertrek en terugreis;
- c) de situatie, de belangrijkste eigenschappen en de categorie van de accommodatie volgens de regels in het land van bestemming;
- d) maaltijden die worden verstrekt;
- e) de bezoeken, excursies of andere diensten die zijn inbegrepen in de totaalprijs die is overeengekomen voor de pakketreis;
- f) wanneer niet bekend is of de reisdiensten worden verstrekt aan een reiziger die bij een groep hoort;
- g) de taal waarin andere toeristische diensten worden aangeboden;
- h) of de reis over het algemeen geschikt is voor mensen met beperkte mobiliteit.

2° de totale prijs van de pakketreis en, waar van toepassing, eventuele bijkomende kosten die de reiziger nog moet betalen;

3° de betaalmethoden;

4° het minimale aantal personen dat vereist is voor het uitvoeren van de pakketreis en de uiterste datum voor een eventuele annulering van het contract mocht dit aantal niet worden bereikt;

5° algemene informatie over de voorwaarden die van toepassing zijn op paspoorten en visa, inclusief de geschatte duur van het verkrijgen van visa en informatie over gezondheidsformaliteiten;

6° de verklaring dat de reiziger het contract kan beëindigen door annuleringskosten te betalen;

7° informatie over annulerings- en bijstandsverzekeringen.

2.2 De handelaar zorgt ervoor dat het juiste formulier met standaard informatie aan de reiziger wordt verstrekt.

2.3 De precontractuele informatie die aan de reiziger wordt verstrekt, vormt een integraal onderdeel van het pakketreiscontract. Deze kan niet worden gewijzigd, behalve in onderlinge overeenstemming tussen de contractpartijen.

Artikel 3: Informatie ten laste van de reiziger

3.1 De persoon die het pakketreiscontract afsluit, moet de organisator en de tussenpersoon alle relevante informatie verstrekken die van invloed kan zijn op het sluiten van het contract of het goede verloop van de reis.

3.2 Als de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de reisorganisator en/of tussenpersoon, dan kunnen die kosten hem worden aangerekend.

Artikel 4: Het pakketreiscontract

4.1 Bij het sluiten van het pakketreiscontract, of binnen een redelijke termijn na het sluiten daarvan, verstrekt de organisator of, waar van toepassing, een tussenpersoon, aan de reiziger een kopie of bevestiging van het contract op een duurzame drager, zoals in een e-mail, een papieren document of een pdf. De reiziger heeft het recht om een papieren exemplaar te vragen indien het pakketreiscontract wordt gesloten op een moment dat de partijen gelijktijdig fysiek aanwezig zijn. 4.2 Het pakketreiscontract of de bevestiging daarvan bevat de gehele inhoud van de overeenkomst, die alle informatie zoals bedoeld in artikel 2 alsook de volgende informatie omvat :

1° de bijzondere eisen van de reiziger die de organisator heeft aanvaard;

2° dat de organisator verantwoordelijk is voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in het contract zijn opgenomen en dat hij een bijstandsplicht heeft;

3° de naam van de entiteit die verantwoordelijk is voor bescherming tegen insolventie en de bijbehorende contactgegevens;

4° de naam, het adres, telefoonnummer en e-mailadres van de plaatselijke vertegenwoordiger van de organisator, of van een andere dienst waarmee de reiziger snel contact met de organisator kan opnemen om hulp te vragen als de reiziger in moeilijkheden verkeert of om een klacht in te dienen over niet-naleving;

5° de verplichting van de passagier om elke niet-naleving die hij / zij tijdens de rit constateert mee te delen;

6° informatie die het mogelijk maakt rechtstreeks contact op te nemen met een niet-begeleide minderjarige of de persoon die verantwoordelijk is voor de minderjarige op de plaats van verblijf;

7° informatie over de interne procedures voor de behandeling van klachten;

8° informatie over de Geschillencommissie Reizen en over het EU-platform voor online geschillenbeslechting;

9° informatie over het recht van de reiziger om zijn contract over te dragen aan een andere reiziger.

4.3 Ruimschoots voor het begin van de pakketreis geeft de organisator de reiziger:

1° de betalingsbewijzen,

2° de benodigde vouchers en tickets,

3° informatie over de geschatte tijd van vertrek en, indien van toepassing, de laatste inchecktijd, de geplande tijden voor tussenstops, verbindingen en aankomst.

Artikel 5: De prijs

5.1 Na het sluiten van het pakketreiscontract kunnen prijzen alleen worden verhoogd als het contract uitdrukkelijk in deze mogelijkheid voorziet. Als dat zo is dan specificeert het pakketreiscontract hoe de prijs opnieuw wordt berekend.

Prijsstijgingen zijn alleen mogelijk als ze het directe gevolg zijn van een ontwikkeling in:

1° de prijs van personenvervoer als gevolg van de kosten van brandstof of andere energiebronnen, of

2° het niveau van belastingen of heffingen op reisdiensten die zijn inbegrepen in het contract, opgelegd door een derde partij die niet direct deelneemt aan de uitvoering van de pakketreis, inclusief toeristenbelastingen, instap- en uitstapkosten in havens en luchthavens, of

3° wisselkoersen in verband met de pakketreis. Indien de mogelijkheid van een verhoging wordt voorzien, heeft de reiziger recht op een prijsverlaging die overeenkomt met een vermindering van de hierboven genoemde kosten.

5.2 Indien de prijsverhoging meer bedraagt dan 8% van de totale prijs, kan de reiziger het contract opzeggen zonder annuleringskosten te betalen.

5.3 Een verhoging van de prijs is alleen mogelijk als de organisator dit met een verantwoording en een berekening op een duurzame drager, zoals een e-mail, een papieren document of een pdf, communiceert, en dit uiterlijk twintig dagen voor het begin van de pakketreis.

5.4 Ingeval van een verlaging van de prijs heeft de organisator het recht om zijn administratiekosten af te trekken van de terugbetaling aan de reiziger. Op verzoek van de reiziger dient de organisator deze kosten te bewijzen.

Artikel 6: Betaling van de prijs

6.1 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, betaalt de reiziger, als aanbetaling bij het boeken van de pakketreis, een fractie van de totale prijs van de reis zoals vastgelegd in de speciale reisvoorwaarden.

6.2 Tenzij anders overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk een maand voor vertrek.

6.3 In het geval dat de reiziger, na in gebreke te zijn gesteld, in gebreke blijft met het betalen van de aanbetalings of de prijs van de reis die naar behoren wordt gevorderd, hebben de organisator en/of de tussenpersoon het recht om het contract dat hen aan de reiziger bindt en dat zij hem in rekening brengen van rechtswege op te zeggen.

Artikel 7: Overdracht van het pakketreiscontract

7.1 De reiziger kan het pakketreiscontract overdragen aan een persoon die voldoet aan alle voorwaarden die van toepassing zijn op dit contract, op voorwaarde dat:

1° hij de organisator en eventueel de tussenpersoon zo snel mogelijk en uiterlijk 7 dagen voor aanvang van de pakketreis op een duurzame drager op de hoogte stelt, zoals via e-mail, op papier of in pdf, en

2° hij de extra kosten draagt die deze overdracht met zich brengt.

7.2 De persoon die de pakketreis verkoopt en de persoon die deze terugneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van de prijs en voor eventuele extra kosten die deze overdracht met zich meebrengt. De organisator informeert de overdrager over de kosten van de overdracht.

Artikel 8: Andere wijzigingen door de reiziger

De organisator en/of tussenpersoon kan de reiziger alle kosten in rekening brengen die het gevolg zijn van andere wijzigingen die door de reiziger zijn aangevraagd en die door de organisator en / of de tussenpersoon zijn aanvaard.

Artikel 9: Contractwijzigingen voor vertrek door de organisator

9.1 De organisator mag de clausules van het pakketreiscontract niet eenzijdig wijzigen voor de pakketreis aanvangt, met uitzondering van de prijs en tenzij:

1° de organisator dit recht in het contract heeft voorzien, en

2° het gaat om een kleine wijziging, en

3° de organisator de reiziger op een duurzame drager op de hoogte brengt, zoals met een e-mail, een papieren document of een pdf.

9.2 Als de organisator voorafgaand aan het begin van de pakketreis een of meer van de belangrijkste eigenschappen van de reisdiensten ingrijpend moet wijzigen, of als hij niet aan de specifieke eisen van de reiziger kan voldoen die al zijn bevestigd, of als hij voorstelt om de pakketprijs met meer dan 8% te verhogen, dan informeert hij de reiziger:

1° over de voorgestelde wijzigingen en hun effect op de prijs van het pakket;

2° over het feit dat de reiziger de overeenkomst kan beëindigen zonder een annuleringsvergoeding te betalen, tenzij hij de voorgestelde wijzigingen aanvaardt;

3° over de termijn waarbinnen de reiziger zijn beslissing aan de organisator moet meedelen;

4° het feit dat, indien de reiziger de voorgestelde wijziging binnen de voorgeschreven termijn niet uitdrukkelijk heeft aanvaard, het contract automatisch wordt beëindigd, en

5° indien van toepassing, het voorgestelde alternatief en de prijs ervan.

9.3 Waar wijzigingen in het pakketreiscontract of alternatieve pakketreizen resulteren in een afname van de kwaliteit van de pakketreis of de kosten ervan, heeft de reiziger recht op een gepaste korting.

9.4 Indien het pakketreiscontract wordt beëindigd conform artikel

9.2 en de reiziger geen ander pakket accepteert, dan vergoedt de organisator alle betalingen uiterlijk veertien dagen na de opzegging van het contract.

Artikel 10: Annulering voor vertrek door de reisorganisator

10.1 De organisator kan het pakketreiscontract opzeggen:

1° als het aantal personen dat is ingeschreven voor de pakketreis minder is dan het minimale aantal dat is aangegeven in het contract en de organisator de beëindiging van het contract aan de reiziger communiceert binnen de door het contract vastgestelde termijn, doch 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 aanvang van de pakketreis voor reizen van niet meer dan twee dagen, of 2° indien hij door uitzonderlijke en onvermijdbare omstandigheden niet in staat is om het contract uit te voeren en de reiziger voor het begin van de pakketreis op de hoogte brengt van de annulering van het contract.

10.2 In deze gevallen betaalt de organisator de reiziger terug voor de betalingen die zijn gedaan voor de pakketreis, zonder dat hij een aanvullende vergoeding hoeft te betalen.

Artikel 11: Opzegging door de reiziger

11.1 De reiziger kan het pakketreiscontract op elk moment voor de pakketreis aanvangt, opzeggen. Als de reiziger annuleert, dan kan hem worden gevraagd om de organisator annuleringskosten te betalen. Het pakketreiscontract kan standaard annuleringskosten bedingen, berekend op basis van de datum dat het contract voorafgaand aan de start van de pakketreis wordt opgezegd, en de kostenbesparingen en verwachte inkomsten uit het aanbieden van de betreffende reisdiensten. Bij afwezigheid van standaard annuleringskosten, is het bedrag van de annuleringskosten de prijs van de pakketreis verminderd met de kostenbesparingen en inkomsten die worden gerealiseerd met het aanbieden van reisdiensten.

11.2 De reiziger heeft het recht om het pakketreiscontract op te zeggen zonder annuleringskosten te betalen als er zich uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden voordoen op de bestemming die van grote invloed zijn op de uitvoering van de pakketreis of op het vervoer van de passagiers naar de plaats van bestemming. Als het pakketreiscontract op grond van dit artikel wordt opgezegd, dan heeft de reiziger recht op volledige restitutie van de reissom, maar niet op een aanvullende schadevergoeding.

11.3 De organisator vergoedt alle betalingen die door of op rekening van de reiziger zijn gedaan binnen veertien dagen, zo nodig verminderd met de annuleringskosten.

Artikel 12: Niet-naleving tijdens de reis

12.1 De reiziger informeert de organisator onverwijld over elke niet-naleving die wordt geconstateerd tijdens de uitvoering van een reisdienst die onderdeel is van het pakketreiscontract.

12.2 Als een van de reisdiensten niet wordt uitgevoerd in overeenstemming met het pakketreiscontract, dan moet de organisator de niet-naleving verhelpen, tenzij:

1° dit onmogelijk is, of

2° dit onevenredige kosten met zich mee brengt, gezien de omvang van de niet-naleving en de waarde van de betrokken reisdiensten. Als de organisator de niet-naleving niet verhelpt, dan heeft de reiziger recht op een korting of compensatie in overeenstemming met artikel 15.

12.3 Indien de organisator de niet-naleving niet binnen een door de reiziger gestelde redelijke termijn verhelpt, dan kan deze laatste de niet-naleving zelf verhelpen en terugbetaling van de noodzakelijke onkosten eisen. De reiziger hoeft geen termijn te specificeren als de organisator weigert de niet-naleving te verhelpen of als een onmiddellijke oplossing vereist is.

12.4 Wanneer een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet volgens plan kan worden geleverd, dan biedt de organisator, zonder extra kosten voor de reiziger, andere diensten aan, indien mogelijk van gelijke of superieure kwaliteit. Waar de andere aangeboden diensten aanleiding geven tot een pakketreis van mindere kwaliteit, verleent de organisator de reiziger een passende korting. De reiziger mag andere aangeboden diensten alleen weigeren als deze niet vergelijkbaar zijn met hetgeen is bepaald in het pakketreiscontract of als de toegekende prijsvermindering niet passend is.

12.5 Indien een niet-naleving de uitvoering van de pakketreis aanzienlijk verstoort en de organisator deze niet binnen een door de reiziger gestelde redelijke tijd verhelpt, dan kan deze het pakketreiscontract opzeggen zonder te betalen en, waar van toepassing, een verzoek indienen voor een prijsverlaging en/of compensatie. Als het pakket het vervoer van passagiers omvat, dan zorgt de organisator ook voor de terugkeer van de reiziger. Als het onmogelijk blijkt om andere diensten aan te bieden of als de reiziger de aangeboden andere diensten weigert, dan heeft de reiziger zo nodig recht op een korting en/of compensatie, ook zonder annulering van het pakketreiscontract.

12.6 Als het wegens uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden onmogelijk is om de terugkeer van de reiziger te garanderen zoals bepaald in het pakketreiscontract, dan draagt de

organisator de kosten van de accommodatie die de reiziger nodig heeft voor een maximum van drie overnachtingen.

12.7 De beperking van kosten zoals bedoeld in 12.6, is niet van toepassing op personen met beperkte mobiliteit, begeleidente personen, zwangere vrouwen, niet-begeleide minderjarigen of personen die specifieke medische hulp nodig hebben, op voorwaarde dat de organisator minstens 48 uur voor aanvang van de pakketreis op de hoogte is gesteld van hun speciale behoeften.

12.8 De organisator kan zich niet op uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden beroepen om zijn aansprakelijkheid te beperken, als de betrokken aanbieders van vervoersdiensten zich op grond van de toepasselijke wetgeving van de Europese Unie niet op dergelijke omstandigheden kunnen beroepen.

12.9 De reiziger kan berichten, verzoeken of klachten met betrekking tot de uitvoering van de pakketreis rechtstreeks richten aan de tussenpersoon bij wie hij de pakketreis heeft geboekt. De tussenpersoon geeft deze berichten, verzoeken of klachten dan zonder onnodige vertraging door aan de organisator.

Artikel 13: Verantwoordelijkheid van de reiziger

De reiziger is verantwoordelijk voor eventuele schade die de reisorganisator en/of de tussenpersoon, hun beampten en/of vertegenwoordigers lijden door zijn schuld of naar aanleiding van de niet-nakoming van zijn contractuele verplichtingen.

Artikel 14: Aansprakelijkheid van de organisator of de handelaar

14.1 De organisator is verantwoordelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die zijn inbegrepen in het pakketreiscontract, ongeacht of deze diensten door hem of door andere reisaanbieders worden uitgevoerd.

14.2 Wanneer de organisator buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd, is de in een lidstaat gevestigde tussenpersoon onderworpen aan de verplichtingen die aan de organisatoren zijn opgelegd, tenzij hij bewijst dat de organisator voldoet aan de voorwaarden van de wet van 21 november 2017.

Artikel 15: Prijsvermindering en compensatie

15.1 De reiziger heeft recht op een passende prijsverlaging voor elke periode van niet-naleving van de geleverde diensten, tenzij de organisator kan aantonen dat de niet-naleving te wijten is aan de reiziger.

15.2 De reiziger heeft recht op een passende schadevergoeding van de organisator voor eventuele schade die geleden is als gevolg van het niet naleven van de verleende diensten. Compensatie dient zonder onnodige vertraging te worden verstrekt.

15.3 De reiziger heeft geen recht op enige schadevergoeding als de organisator bewijst dat de niet-naleving te wijten is:

1° aan de reiziger;

2° aan een derde partij die reisdiensten aanbiedt die zijn inbegrepen in het pakketreiscontract en wiens niet-naleving van een onvoorzienbaar of onvermijdbaar karakter is, of

3° uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden.

Artikel 16: Verplichting tot bijstand

16.1 De organisator biedt de reiziger in moeilijkheden zonder onnodige vertraging passende bijstand, in het bijzonder:

1° het verstrekken van nuttige informatie over gezondheidsdiensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;

2° de reiziger helpen op afstand te communiceren en andere reisservices te vinden.

16.2 De organisator heeft het recht om deze hulp in rekening te brengen als dit probleem opzettelijk wordt veroorzaakt door de reiziger of het gevolg is van diens nalatigheid. De factuurprijs zal de werkelijke kosten die de organisator maakt in geen geval overschrijden.

Artikel 17: Klachtenprocedure

17.1 Als de reiziger voor vertrek een klacht heeft, moet hij deze zo spoedig en adequaat mogelijk aan de organisator of de tussenpersoon voorleggen.

17.2 De klachten die tijdens de uitvoering van het pakketreiscontract optreden, moeten zo spoedig mogelijk ter plaatse ingediend worden, op een geschikte wijze die als bewijs kan dienen, om een oplossing te kunnen zoeken.

17.3 Klachten die ter plaatse niet op bevredigende wijze zijn opgelost of die niet ter plaatse kunnen worden afgehandeld, moeten onmiddellijk na voltooiing van de reis bij de organisator of tussenpersoon worden gemeld op een manier die als bewijs kan worden gebruikt.

Artikel 18: Verzoeningsprocedure

18.1 Gaat de reiziger akkoord met de wijziging, dan wordt er een nieuw contract of een bijvoegsel bij het contract opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden meegedeeld.

18.2 Als deze poging tot minnelijke schikking niet lukt, kan elke partij zich tot het secretariaat van de vzw Geschillencommissie Reizen richten om een verzoeningsprocedure te starten. Alle partijen moeten instemmen.

18.3 Het secretariaat zal de partijen een reglement en een “overeenkomst tot verzoening” verstrekken.

18.4 Overeenkomstig de procedure beschreven in het reglement, zal een onpartijdige verzoener contact opnemen met de partijen om een eerlijke verzoening tussen hen te bewerkstelligen.

18.5 De overeenstemming die uiteindelijk wordt bereikt, wordt vastgelegd in een voor de partijen bindende overeenkomst.

Artikel 19: Arbitrage of gerechtelijke procedure

19.1 Als er geen verzoeningsprocedure is ingezet of als de verzoeningsprocedure is mislukt, dan kan de klagende partij een arbitrageprocedure voor de Geschillencommissie Reizen of een gerechtelijke procedure starten.

19.2 De reiziger, ongeacht of hij eiser of gedaagde is, is nooit verplicht de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden.

19.3 De organisator of tussenpersoon die gedaagde is, mag een arbitrageprocedure alleen weigeren als de gevorderde bedragen hoger zijn dan 1 250 €. Hij heeft hiervoor een periode van 10 kalenderdagen vanaf de ontvangst van de aangetekende brief of e-mail met een kennisgeving over het openen van een dossier met een bedrag van 1 251 € of meer bij de Geschillencommissie Reizen.

19.4 Deze arbitrageprocedure is onderworpen aan geschillenbeslechting en kan worden gestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf, zodra blijkt dat er geen minnelijke oplossing kan worden gevonden of zodra er 4 maanden verstreken zijn sinds het (gepland) einde van de reis (of van de dienst die de oorzaak is van het geschil). De geschillen betreffende lichamelijk letsel kunnen enkel door de rechtbank geregeld worden.

19.5 De arbitragecommissie is paritair samengesteld en doet een bindende en definitieve uitspraak in overeenstemming met de geschillenbeslechting. Er is geen hoger beroep mogelijk. Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen: - Telefoon 02/277 62 15 (9u tot 12u) - Fax: 02/277 91 00 - City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel - E-mail: litiges-voyages@clv-gr.be Garantiefonds Reizen: In geval van financiële insolventie van de reisorganisator en/of de tussenpersoon bij wie u een reiscontract afgesloten hebt, kunt u een beroep doen op het Garantiefonds Reizen. Hiervoor neemt u ofwel contact op met uw tussenpersoon of rechtstreeks met het Garantiefonds Reizen. U kunt ze bereiken op het volgende adres: Metrologielaan 8, 1130 Brussel - Tel: 02/240 68 00 - Fax: 02/240 68 08 - E-mail : info@gfg.be Vraag de algemene garantievoorwaarden aan uw reisorganisator of tussenpersoon. U vindt hierin de voorwaarden waaronder u, in geval van financiële insolventie, kunt vragen om terugbetaling van de betaalde bedragen, of om verlenging van de reis of terugkeer als de reis al is begonnen. De verkoopvoorwaarden zijn vastgesteld in overeenstemming met de verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen.

SPECIALE VERKOOPVOORWAARDEN

GELDIGHEID: Brochure geldig voor vertrekkdata vanaf 01/01/2023 au 31/12/2023.

PRIJS:

Onze prijzen in euro vermeld gelden per persoon op basis van een tweepersoonskajuit. Ze zijn vastgesteld op basis van de geldende economische voorwaarden 10 januari 2022 en worden berekend op basis van een forfaitair bedrag, inclusief een reeks diensten zoals beschreven in de programma's, en gereserveerd door de klant. De prijzen zijn exclusief alle diensten die de klant aan boord reserveert en betaalt en exclusief andere onkosten en eventuele uitgaven als gevolg van een toevallige gebeurtenis (staking, oproer, revolutie, atmosferische omstandigheden, waterstand, ...). Ze zijn afhankelijk van de verschillende factoren die bij de berekening betrokken zijn, zoals transportkosten, in- en uitschepingskosten, havenkosten, brandstofkosten, heffingen en verschillende taksen, en kunnen worden herzien. In overeenstemming met artikel 5, §3 van de wet van 21 november 2017 op de verkoop van pakketreizen en aan reizen gerelateerde diensten, omvatten onze prijzen belastingen, alle kosten, royalty's en andere aanvullende kosten. Als gevolg daarvan behouden wij ons, in overeenstemming met de algemene voorwaarden die zijn vastgelegd in de wet van 21 november 2017, het recht voor om de prijzen die in deze brochure worden vermeld te herzien indien er veranderingen optreden in :

- De luchthaventaksen, passagiersheffingen en toeristenbelastingen, waarvan de gekende tarieven terug te vinden zijn 10 januari 2022 in de betreffende programma's.
- De brandstofkosten (referentie Brentolie op 10 januari 2022 : 81 USD die op de volgende website kunnen worden geraadpleegd : <https://investir.lesechos.fr/marches/matieres-premieres/> CroisiEurope garandeert deze tarieven 2023 voor de prijs van een vat olie van 81 USD en zal geen prijsherziening toepassen voor schommelingen tussen 50 USD et 90 USD, maar behoudt zich het recht voor een prijsherziening toe te passen in geval van overschrijding. Voor vliegtuigreizen zal de prijs herzien worden naargelang de schommelingen die samenhangen met de brandstofprijzen en door de vliegmaatschappijen in kwestie worden toegepast.
- De wisselkoersschommelingen en meer bepaald voor de programma's Vietnam / Cambodja, en Safari-cruise in Zuidelijk Afrika (Namibië, Botswana, Zuid-Afrika en Zimbabwe) - (Dollar - referentiekoeers op 10 januari 2022: 1€ = 1,13\$); voor het Safari-cruise programma in Zuidelijk Afrika (Zuid-Afrika, Botswana Namibië en Zimbabwe) - (Rands - referentiekoeers op 10 januari 2022 1€= 17,69 ZAR) tenslotte voor het India programma (Indiase roepie - referentiekoeers op 10 januari 2022: 1 €= 83,78 INR). Het aandeel van de wisselkoersen voor deze reizen varieert tussen 35% en 70% van het bedrag van de reis, afhankelijk van de bestemming.
- Diverse heffingen zoals btw, taksen,... Prijzen, inclusief alle taksen, moeten worden bevestigd door de verkoper op het moment van boeken. In geval van wijzigingen, zal de herinnering min of meer en niet dwingend gelden op de datum van de betaling van de diensten maar met de datum van gebruik en enkel die zal gelden. In elk geval kan geen enkele wijziging van de prijs plaatsvinden vanaf 20 dagen voor het vertrek. Visakosten en optionele excursietarieven kunnen te allen tijde en zonder kennisgeving door de bevoegde autoriteiten

worden gewijzigd en zullen in dat geval in hun geheel aan de klanten worden doorberekend. Alle diensten die aan boord van schepen worden gefactureerd, moeten aan boord worden geïncasseerd voor de klanten van boord gaan. Voor cruises waar fooien bij inbegrepen zitten bevatten onze prijzen, om het verblijf van de reiziger te vergemakkelijken, fooien die volledig worden betaald aan lokale aanbieders in het land van bestemming, door ons bepaald op basis van lokale gewoonten en gebruiken. Elke factuur die niet op de vervaldag is betaald, draagt automatisch en zonder ingebrekestelling een verwijlinterest van 8% per maand. De factuur wordt ook verhoogd met 1,5 maal het bedrag van het pakket. CroisiEurope behoudt zich het recht voor om, in geval van niet-betaling van facturen binnen de gestelde termijnen, het reiscontract te beëindigen, onverminderd het recht van CroisiEurope om schadevergoeding te vorderen tegen het conventionele tarief van 8% per maand.

REIS – DUUR – ACCOMMODATIE :

De aangegeven tijdsduur komt niet overeen met het aantal dagen dat wordt doorgebracht op de bestemming, maar met de totale duur van de reis, inclusief vervoer, dat wil zeggen een bepaald aantal nachten, en komt niet noodzakelijk overeen met een vast aantal hele dagen. Als de dienstroosters van de verschillende vervoersmiddelen ervoor zorgen dat de eerste en de laatste dag worden verkort door een late aankomst of een vroegtijdig vertrek, dan kan er geen restitutie plaatsvinden. De duur van de reis wordt berekend vanaf de dag van de oproep tot de dag van terugkeer. Maaltijden op de eerste en laatste dag zijn niet inbegrepen, tenzij aangegeven op het programma, en behoren tot de verantwoordelijkheid van de reiziger. De diensten van de laatste dag stoppen na het ontbijt. Sommige maaltijden kunnen door de luchtvaartmaatschappij worden verstrekt. De categorieën van classificatie van hotels en schepen (met uitzondering van de vloot van CroisiEurope), worden bepaald door de lokale autoriteiten van het land en deze specifieke criteria voldoen niet noodzakelijk aan de Franse normen. Elke claim in verband met de classificatiecriteria zal niet worden vergoed.

BETALING VAN DE REIS - BOEKINGEN EN VOORSCHRIFTEN :

Boeken kan op elk moment bij elk reisbureau en voor zolang er plaatsen beschikbaar zijn. Programma's en contractuele prijzen staan vermeld op onze verkoopcontracten, waarvan een kopie door de verkoopagent moeten worden teruggenomen nadat de reiziger deze ter aanvaarding heeft ondertekend. De voorafgaande informatie staat in onze brochure, aangevuld met eventuele wijzigingen en correcties die zijn medegedeeld op het moment van de boeking bij CroisiEurope. De klant erkent uitdrukkelijk dat hij al deze elementen heeft gelezen. In geval van niet-naleving van de bovengenoemde termijnen, behoudt CroisiEurope zich het recht voor om plaatsen terug te nemen indien de klant de door de onderneming verwachte bedragen niet binnen acht dagen nadat CroisiEurope de formele ingebrekestelling heeft verstuurd, heeft betaald. Late betalingen geven aanleiding tot een dagelijkse boete gelijk aan 1,5 keer de wettelijke rentevoet. Bovendien wordt geen korting verleend voor vooruitbetalingen. Reisdocumenten en transportbonnen worden uitgegeven na betaling van de volledige prijs. Voor de productie CroisiEurope : U wordt als geboekt beschouwd zodra u een aanbetaling van 30% van de prijs van de reis hebt betaald bij het reserveren. Het reserveringscontract moet binnen acht dagen na verzending naar ons worden teruggestuurd, nadat u het op de juiste manier hebt ondertekend. De reis kan niet worden gegarandeerd als de totale betaling van het bedrag ons niet binnen dertig dagen voor de datum van vertrek heeft bereikt. Niet-betaling van het saldo op de vastgestelde datums vormt een schending die het voorwerp is van een clause die voorziet in onmiddellijke ontbinding van het contract. Voor boekingen die binnen dertig dagen voor de datum van vertrek worden gemaakt, moet het totale bedrag worden betaald bij het boeken. Voor de productie Wereldrondreizen: U wordt als geboekt beschouwd zodra u een aanbetaling van 30% van de prijs van de reis hebt betaald bij

het reserveren. Het reserveringscontract moet binnen acht dagen na verzending naar
SPECIALE VERKOOPVOORWAARDEN

11.2 De reiziger heeft het recht om het pakketreiscontract op te zeggen zonder annuleringskosten te betalen als er zich uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden voordoen op de bestemming die van grote invloed zijn op de uitvoering van de pakketreis of op het vervoer van de passagiers naar de plaats van bestemming. Als het pakketreiscontract op grond van dit artikel wordt opgezegd, dan heeft de reiziger recht op volledige restitutie van de reissom, maar niet op een aanvullende schadevergoeding.

11.3 De organisator vergoedt alle betalingen die door of op rekening van de reiziger zijn gedaan binnen veertien dagen, zo nodig verminderd met de annuleringskosten.

Artikel 12: Niet-naleving tijdens de reis

12.1 De reiziger informeert de organisator onverwijld over elke niet-naleving die wordt geconstateerd tijdens de uitvoering van een reisdienst die onderdeel is van het pakketreiscontract.

12.2 Als een van de reisdiensten niet wordt uitgevoerd in overeenstemming met het pakketreiscontract, dan moet de organisator de niet-naleving verhelpen, tenzij :

1° dit onmogelijk is, of

2° dit onevenredige kosten met zich mee brengt, gezien de omvang van de niet-naleving en de waarde van de betrokken reisdiensten. Als de organisator de niet-naleving niet verhelpt, dan heeft de reiziger recht op een korting of compensatie in overeenstemming met artikel 15.

12.3 Indien de organisator de niet-naleving niet binnen een door de reiziger gestelde redelijke termijn verhelpt, dan kan deze laatste de niet-naleving zelf verhelpen en terugbetaling van de noodzakelijke onkosten eisen. De reiziger hoeft geen termijn te specificeren als de organisator weigert de niet-naleving te verhelpen of als een onmiddellijke oplossing vereist is.

12.4 Wanneer een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet volgens plan kan worden geleverd, dan biedt de organisator, zonder extra kosten voor de reiziger, andere diensten aan, indien mogelijk van gelijke of superieure kwaliteit. Waar de andere aangeboden diensten aanleiding geven tot een pakketreis van mindere kwaliteit, verleent de organisator de reiziger een passende korting. De reiziger mag andere aangeboden diensten alleen weigeren als deze niet vergelijkbaar zijn met hetgeen is bepaald in het pakketreiscontract of als de toegekende prijsvermindering niet passend is.

12.5 Indien een niet-naleving de uitvoering van de pakketreis aanzienlijk verstoort en de organisator deze niet binnen een door de reiziger gestelde redelijke tijd verhelpt, dan kan deze het pakketreiscontract opzeggen zonder te betalen en, waar van toepassing, een verzoek indienen voor een prijsverlaging en/of compensatie. Als het pakket het vervoer van passagiers omvat, dan zorgt de organisator ook voor de terugkeer van de reiziger. Als het onmogelijk blijkt om andere diensten aan te bieden of als de reiziger de aangeboden andere diensten weigert, dan heeft de reiziger zo nodig recht op een korting en/of compensatie, ook zonder annulering van het pakketreiscontract.

12.6 Als het wegens uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden onmogelijk is om de terugkeer van de reiziger te garanderen zoals bepaald in het pakketreiscontract, dan draagt de organisator de kosten van de accommodatie die de reiziger nodig heeft voor een maximum van drie overnachtingen.

12.7 De beperking van kosten zoals bedoeld in

12.6, is niet van toepassing op personen met beperkte mobiliteit, begeleidende personen, zwangere vrouwen, niet-begeleide minderjarigen of personen die specifieke medische hulp nodig hebben, op voorwaarde dat de organisator minstens 48 uur voor aanvang van de pakketreis op de hoogte is gesteld van hun speciale behoeften.

12.8 De organisator kan zich niet op uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden beroepen om zijn aansprakelijkheid te beperken, als de betrokken aanbieders van vervoersdiensten zich op grond van de toepasselijke wetgeving van de Europese Unie niet op dergelijke omstandigheden kunnen beroepen.

12.9 De reiziger kan berichten, verzoeken of klachten met betrekking tot de uitvoering van de pakketreis rechtstreeks richten aan de tussenpersoon bij wie hij de pakketreis heeft geboekt. De tussenpersoon geeft deze berichten, verzoeken of klachten dan zonder onnodige vertraging door aan de organisator.

Artikel 13: Verantwoordelijkheid van de reiziger

De reiziger is verantwoordelijk voor eventuele schade die de reisorganisator en/of de tussenpersoon, hun beampten en/of vertegenwoordigers lijden door zijn schuld of naar aanleiding van de niet-nakoming van zijn contractuele verplichtingen.

Artikel 14: Aansprakelijkheid van de organisator of de handelaar

14.1 De organisator is verantwoordelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die zijn inbegrepen in het pakketreiscontract, ongeacht of deze diensten door hem of door andere reisaanbieders worden uitgevoerd.

14.2 Wanneer de organisator buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd, is de in een lidstaat gevestigde tussenpersoon onderworpen aan de verplichtingen die aan de organisatoren zijn opgelegd, tenzij hij bewijst dat de organisator voldoet aan de voorwaarden van de wet van 21 november 2017.

Artikel 15: Prijsvermindering en compensatie

15.1 De reiziger heeft recht op een passende prijsverlaging voor elke periode van niet-naleving van de geleverde diensten, tenzij de organisator kan aantonen dat de niet-naleving te wijten is aan de reiziger.

15.2 De reiziger heeft recht op een passende schadevergoeding van de organisator voor eventuele schade die geleden is als gevolg van het niet naleven van de verleende diensten. Compensatie dient zonder onnodige vertraging te worden verstrekt.

15.3 De reiziger heeft geen recht op enige schadevergoeding als de organisator bewijst dat de niet-naleving te wijten is :

1° aan de reiziger;

2° aan een derde partij die reisdinsten aanbiedt die zijn inbegrepen in het pakketreiscontract en wiens niet-naleving van een onvoorzienbaar of onvermijdbaar karakter is, of

3° uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden.

Artikel 16: Verplichting tot bijstand

16.1 De organisator biedt de reiziger in moeilijkheden zonder onnodige vertraging passende bijstand, in het bijzonder:

1° het verstrekken van nuttige informatie over gezondheidsdiensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;

2° de reiziger helpen op afstand te communiceren en andere reisservices te vinden.

16.2 De organisator heeft het recht om deze hulp in rekening te brengen als dit probleem opzettelijk wordt veroorzaakt door de reiziger of het gevolg is van diens nalatigheid. De factuurprijs zal de werkelijke kosten die de organisator maakt in geen geval overschrijden.

Artikel 17: Klachtenprocedure

17.1 Als de reiziger voor vertrek een klacht heeft, moet hij deze zo spoedig en adequaat mogelijk aan de organisator of de tussenpersoon voorleggen.

17.2 De klachten die tijdens de uitvoering van het pakketreiscontract optreden, moeten zo spoedig mogelijk ter plaatse ingediend worden, op een geschikte wijze die als bewijs kan dienen, om een oplossing te kunnen zoeken.

17.3 Klachten die ter plaatse niet op bevredigende wijze zijn opgelost of die niet ter plaatse kunnen worden afgehandeld, moeten onmiddellijk na voltooiing van de reis bij de organisator of tussenpersoon worden gemeld op een manier die als bewijs kan worden gebruikt.

Artikel 18: Verzoeningsprocedure

18.1 Gaat de reiziger akkoord met de wijziging, dan wordt er een nieuw contract of een bijvoegsel bij het contract opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden meegedeeld.

18.2 Als deze poging tot minnelijke schikking niet lukt, kan elke partij zich tot het secretariaat van de vzw Geschillencommissie Reizen richten om een verzoeningsprocedure te starten. Alle partijen moeten instemmen.

18.3 Het secretariaat zal de partijen een reglement en een “overeenkomst tot verzoening” verstrekken.

18.4 Overeenkomstig de procedure beschreven in het reglement, zal een onpartijdige verzoener contact opnemen met de partijen om een eerlijke verzoening tussen hen te bewerkstelligen.

18.5 De overeenstemming die uiteindelijk wordt bereikt, wordt vastgelegd in een voor de partijen bindende overeenkomst.

Artikel 19: Arbitrage of gerechtelijke procedure

19.1 Als er geen verzoeningsprocedure is ingezet of als de verzoeningsprocedure is mislukt, dan kan de klagende partij een arbitrageprocedure voor de Geschillencommissie Reizen of een gerechtelijke procedure starten.

19.2 De reiziger, ongeacht of hij eiser of gedaagde is, is nooit verplicht de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden.

19.3 De organisator of tussenpersoon die gedaagde is, mag een arbitrageprocedure alleen weigeren als de gevorderde bedragen hoger zijn dan 1 250 €. Hij heeft hiervoor een periode van 10 kalenderdagen vanaf de ontvangst van de aangetekende brief of e-mail met een kennisgeving over het openen van een dossier met een bedrag van 1 251 € of meer bij de Geschillencommissie Reizen.

19.4 Deze arbitrageprocedure is onderworpen aan geschillenbeslechting en kan worden gestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf, zodra blijkt dat er geen minnelijke oplossing kan worden gevonden of zodra er 4 maanden verstreken zijn sinds het (gepland) einde van de reis (of van de dienst die de oorzaak is van het geschil).

De geschillen betreffende lichamelijk letsel kunnen enkel door de rechtbank geregeld worden.

19.5 De arbitragecommissie is paritair samengesteld en doet een bindende en definitieve uitspraak in overeenstemming met de geschillenbeslechting. Er is geen hoger beroep mogelijk. Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen: - Telefoon 02/277 62 15 (9u tot 12u) - Fax: 02/277 91 00 - City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel - E-mail: litiges-voyages@clv-gr.be Garantiefonds Reizen: In geval van financiële insolventie van de reisorganisator en/of de tussenpersoon bij wie u een reiscontract afgesloten hebt, kunt u een beroep doen op het Garantiefonds Reizen. Hiervoor neemt u ofwel contact op met uw tussenpersoon of rechtstreeks met het Garantiefonds Reizen. U kunt ze bereiken op het volgende adres: Metrologielaan 8, 1130 Brussel - Tel: 02/240 68 00 - Fax: 02/240 68 08 - E-mail : info@gfg.be Vraag de algemene garantievoorzieningen aan uw reisorganisator of tussenpersoon. U vindt hierin de voorwaarden waaronder u, in geval van financiële insolventie, kunt vragen om terugbetaling van de betaalde bedragen, of om verlenging van de reis of terugkeer als de reis al is begonnen. De verkoopvoorwaarden zijn vastgesteld in overeenstemming met de verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen. ons worden teruggestuurd, nadat u het op de juiste manier hebt ondertekend. Het resterende bedrag dient 45 dagen voor de datum van vertrek te worden betaald. De reis kan niet worden gegarandeerd als de totale betaling van het bedrag ons niet binnen 45 dagen voor de datum van vertrek heeft bereikt. Niet-betaling van het saldo op de vastgestelde datums vormt een schending die het voorwerp is van een clause die voorziet in onmiddellijke ontbinding van het contract. Voor boekingen

die binnen 45 dagen voor de datum van vertrek worden gemaakt, moet het totale bedrag worden betaald bij het boeken.

Contante betalingen en elektronische betalingen zijn wettelijk beperkt tot 1 000 €. Boven dit bedrag moet u een ander betaal middel gebruiken (bijvoorbeeld een overschrijving of creditcard). Deze beperking is van toepassing op bedrijven en particulieren van wie de fiscale woonplaats in België is gevestigd.

DOSSIERKOSTEN IN GEVAL VAN WIJZIGINGEN DOOR DE KLANT VOOR VERTREK :

Voor de cruises: Elke wijziging van dossier 15 dagen voor het vertrek zal 50 € excl. btw per persoon met zich meebrengen (exclusief verzendingskosten apart gefactureerd) die geenszins terugbetaalbaar zijn. Deze kosten zijn onmiddellijk betaalbaar enkel per bankkaart of overschrijving (betaling per cheque niet aanvaard). Er worden echter binnen vier dagen voor vertrek geen wijzigingen geaccepteerd. Deze kosten zijn ook vereist in geval van overdracht van het contract aan een derde partij. Houd er rekening mee dat elke wijziging van de cruisedatum als een annulering wordt beschouwd en dat er annuleringskosten in rekening worden gebracht. Voor de verplaatsingen : Elke wijziging van naam / voornaam, datum of reisweg voor de passagiers ingeschreven op lijnvluchten, low cost vluchten of chartervluchten brengen dossierkosten van 20 € excl. btw per persoon met zich, 5 € excl. btw voor wijzigingen betreffende het treinkaartje. Hierbij dient opgemerkt dat, als een wijziging betrekking heeft tot de verandering van een of meerdere namen van de klanten, van de datum of van de reisweg, wij alle verantwoordelijkheid afwijzen betreffende de aanvaarding of weigering door onze verschillende leveranciers en door de luchtvaartmaatschappijen in het bijzonder. Deze maatschappijen kunnen aanpassingskosten ten bedrage van 50 € excl. btw eisen bovenop de totale prijs van het ticket per persoon (excl. btw) samen met de kosten aangerekend door CroisiEurope. In geval van weigering is het barema van de annuleringskosten van toepassing.

WIJZIGINGEN VAN DE LUCHTDIENSTEN DOOR DE KLANTEN NA HET VERTREK :

De vliegtarieven gebruikt om de inschepingshavens te bereiken zijn onderworpen aan specifieke reserverings- en uitgiftevoorwaarden. Eens de reis gestart zijn er geen wijzigingen meer toegelaten door de luchtvaartmaatschappijen en de reder, en er zullen geen terugbetalingen meer gebeuren. De reder kan de accommodatie van de vertrekkende passagier niet op zich nemen tijdens of aan het einde van de cruise.

VERZENDINGSKOSTEN :

Vergoedingen van het Chronopost-type, urgente dienstverlening ... mogelijk als gevolg van late boeking, staking van de postdienst of andere omstandigheden buiten onze macht, worden ten laste van het reisagentschap of de klant gebracht.

ANNULERING :

1) Opzeggingsrecht van de reiziger De reiziger kan het contract op elk moment voorafgaand aan de aanvang van de reis of het verblijf opzeggen, onder voorbehoud van de betaling van passende afwikkelingsvergoedingen of, in voorkomend geval, standaardafwikkelingsvergoedingen geëist door de organisator of tussenpersoon in overeenstemming met artikel 29 van de Wet van 21 november 2017 op de verkoop van reizen. Elke annulering moet per e-mail aan ons worden gecommuniceerd. Annuleringen die buiten

onze openingstijden worden gemeld, worden geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn gemeld.

2) Opzeggingskosten Wanneer de klant zijn reis annuleert, worden de betaalde bedragen overeenkomstig artikel 29 terugbetaald, verminderd met de hieronder vermelde annuleringskosten per persoon, die variëren naargelang de annuleringsdatum tegenover de vertrekdatum, en verminderd met de niet terugbetaalbare kosten zoals de verzekerings-, reservatie- en visumkosten, evenals al de andere verzekerings- en annuleringskosten die onze leveranciers eisen. Als een passagier van een tweepersoonskajuit of -kamer zijn reservatie annuleert, moet de andere passagier het supplement voor een tweepersoonskajuit of -kamer voor individueel gebruik betalen, tenzij de annulering plaatsvindt binnen 48u voor het vertrek. Elke annulering moet ons per aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging toegestuurd worden.

Annuleringskosten voor riviercruises van de productie CroisiEurope :

- Meer dan 90 dagen voor de vertrekdag : Facturatie van 150 € excl. btw dossierkosten per persoon (uitgezonderd themaweekend en kerstmarktcruises, zie hieronder)
- Tussen 90 en 60 dagen: 20% van het totale forfaitbedrag
- Tussen 59 en 30 dagen: 50% van het totale forfaitbedrag
- Tussen 29 en 19 dagen: 60% van het totale forfaitbedrag
- Tussen 18 en 9 dagen: 75% van het totale forfaitbedrag
- Van 8 dagen tot de dag van vertrek : 100% van het totale forfaitbedrag

Voor de riviercruises van de productie CroisiEurope themaweekends en kerstmarkten bedragen de aangerekende annuleringskosten, bij een annulering meer dan 90 dagen voor vertrek, 50 € per persoon excl. BTW. De rest van de bovenstaande schaal blijft ongewijzigd voor deze cruises.

Annuleringskosten van de zeecruises van de productie CroisiEurope :

- Meer dan 90 dagen voor de vertrekdag: Facturatie van 300 € excl. btw dossierkosten per persoon
- Tussen 90 en 60 dagen: 40% van het totale forfaitbedrag
- Tussen 59 en 30 dagen: 60% van het totale forfaitbedrag
- Tussen 29 en 9 dagen: 75% van het totale forfaitbedrag
- Van 8 dagen tot de dag van vertrek: 100% van het totale forfaitbedrag

In afwijking van de bovenstaande annuleringsvoorwaarden, zijn de annuleringskosten voor zee-en riviercruises van de production CroisiEurope voor “Nieuwjaar” de volgende:

- Meer dan 90 dagen voor de vertrekdag: Facturatie van 300 € excl. btw dossierkosten per persoon
- Tussen 90 en 60 dagen: 40% van het totale forfaitbedrag
- Tussen 59 en 30 dagen: 60% van het totale forfaitbedrag
- Tussen 29 en 20 dagen: 75% van het totale forfaitbedrag
- Van 19 dagen tot de dag van vertrek: 100% van het totale forfaitbedrag

Annuleringskosten voor de cruises van de productie Wereldrivers:

- Meer dan 90 dagen voor het vertrek: Facturatie van 300 € excl. btw dossierkosten per persoon
- Tussen 90 en 61 dagen: 35% van het totale forfaitbedrag
- Tussen 60 en 31 dagen: 50% van het totale forfaitbedrag
- Tussen 30 en 20 dagen: 70% van het totale forfaitbedrag
- Tussen 19 en 9 dagen: 80% van het totale forfaitbedrag
- Van 8 dagen tot de dag van vertrek: 100% van het totale forfaitbedrag

BELANGRIJK :

Elke pakketreis die een vlucht omvat is onderworpen aan de algemene en bijzondere annuleringsvoorwaarden van de betreffende luchtvaartmaatschappijen. In geval van

annulering van een of meer passagiers zijn de volgende annuleringsvoorwaarden van toepassing :

- Land-, rivier- en zeeprestaties: volgens de algemene voorwaarden van de vennootschap CroisiEurope
- Vervoer door de lucht: volgens de voorwaarden van de aangewezen luchtvaartmaatschappij. Deze zijn terug te vinden op de websites van de betrokken luchtvaartmaatschappijen of op aanvraag bij onze reserveringsdiensten. Door deze algemene verkoopvoorwaarden te accepteren, erkent de reiziger uitdrukkelijk dat hij van tevoren op de hoogte is gesteld over de annuleringskosten en aanvaardt hij annuleringskosten op de manier zoals hierboven beschreven.

TERUGBETALINGEN / KORTINGEN :

Als de klant niet opdaagt op de tijdstippen en plaatsen die worden vermeld in de reisoproep die hem wordt toegestuurd, kan hem geen terugbetaling worden verleend. Hetzelfde geldt als hij de politie- of gezondheidsdocumenten die voor zijn reis vereist zijn niet kan voorleggen (paspoorten, visum, identiteitskaart, vaccinatiebewijs ...) CroisiEurope kan niet aansprakelijk gesteld worden voor een vertraging in de voorverplaatsing per vliegtuig, per spoor of over de weg waardoor de passagier zich niet kan aanmelden bij vertrek, om ongeacht welke reden, zelfs indien die vertraging wordt veroorzaakt door een geval van overmacht, heerkraft of handelingen van derden. Een onderbreking van de reis kan geen aanleiding geven tot een terugbetaling of enige vorm van vergoeding, tenzij de klant een annulatieverzekering heeft ondertekend die deze optie voorziet in haar algemene voorwaarden. In dat geval gebeurt de terugbetaling rechtstreeks door de verzekeringsmaatschappij. Het feit dat de klant afziet van een dienst die in de reisprestaties is inbegrepen geeft geen recht op een terugbetaling. Klachten over eventuele prijsverschillen kunnen niet in aanmerking genomen worden.

Voor de cruises : een dossierwijziging twee weken vóór het vertrek kost 50 €excl. btw per persoon (de verzendingskosten worden apart aangerekend). CroisiEurope kan achteraf geen rekening houden met kortingen of promoties die worden aangeboden nadat de reis bevestigd is. De kortingen zijn van toepassing op de basisprijs exclusief luchthaventaksen, toeslagen, dossierkosten, visumkosten en verzeker[1]ingen. De verschillende kortingen zijn niet cumuleerbaar en kunnen na boeking niet meer worden toegekend. Op promoties is er geen enkele korting van toepassing.

KINDERKORTINGEN :

Voor kinderen jonger dan 2 jaar worden de maaltijd- en verblijfkosten aangeboden door CroisiEurope; voor kinderen van 2 tot minder dan 10 jaar: 20% korting op de prijs van de cruise, uitgezonderd vluchten, taksen, supplementen en dossierkosten. Voor excursies of transfers van kinderen gelden dezelfde kortingen als voor de cruise. Excursies zijn gratis voor kinderen jonger dan 2 jaar. Kinderen van 2 tot 10 jaar krijgen 20% korting op de prijs van de excursie. En vanaf 10 jaar wordt het normale tarief toegepast. Deze kortingen zijn niet van toepassing op cruises van Wereldrondreizen, met uitzondering van de Wolga Cruise: 30% korting op de cruise prijzen voor driedubbele of vierdubbele kajuit, exclusief vluchten en taksen, toeslagen, het visum en dossierkosten.

Voor zuidelijk Afrika : 15% korting op de prijs van de cruise voor 1 kind van 7 tot 14 jaar (voorwaarden in de handleiding van de cruise) die de kamer/hut/bungalow deelt met 1 of 2 volwassenen (exclusief vluchten, taksen, supplementen, visum ...). Voor alle andere

bestemmingen van de productie Wereldrivieren worden kinderen jonger dan 7 jaar om veiligheidsredenen niet geaccepteerd.

VERMINDERING VOOR DRIEDUBBELE KAJUIT :

30% korting op de prijs van de cruise wordt verleend aan de 3e reiziger in een cabine voor drie personen, exclusief taksen, vluchten, supplementen en dossierkosten. Deze kortingen zijn niet van toepassing op de productie Wereldrivieren, behalve op de Wolgacruises, waarvoor een korting van 25% op het cruisetarief wordt toegekend aan de 3 e passagier in een driedubbele kajuit, en aan de 3e en 4e passagier in een vierdubbele kajuit, exclusief vluchten, taksen, supplementen, visum- en dossierkosten.

KORTING VOOR HUWELIJSVERJAARDAG :

Op de CroisiEurope riviercruises van 3 tot 13 dagen, geniet mevrouw een korting op haar cruise per schijf van 10 jaar huwelijk. Bijv.: 10, 20, 30... jaar getrouwd = 10, 20, 30 ... % korting. Alleen geldig op huwelijksverjaardagen in 2023 en op vertoon van het huwelijksattest of het familieboekje. Deze korting geldt uitsluitend op de prijs van de cruise, exclusief supplementen en verplaatsingskosten, is niet retroactief, niet terugbetaalbaar en kan niet met andere aanbiedingen gecumuleerd worden. Deze kortingen zijn niet van toepassing op zeecruises van de productie CroisiEurope en Wereldrivieren.

AANBIEDINGEN CROISIFAMILIE :

Deze aanbiedingen gelden op een selectie van welbepaalde cruises die in deze brochure en op de website aangeduid staan met het logo CroisiFamilie. Het aanbod van een gratis cruise (exclusief vlucht, supplementen, taksen) geldt voor maximaal 2 kinderen (tot en met 16 jaar) voor één betalende volwassene. De overige kinderen tot en met 16 jaar betalen 30% van de prijs van de cruise (exclusief vlucht, supplementen, taksen). Dit aanbod is alleen geldig op riviercruises van de productie CroisiEurope en niet op zeecruises van de productie CroisiEurope of verblijven en cruises van de productie Wereldrivieren. Voor de zeecruises van de productie CroisiEurope genieten kinderen tot en met 16 jaar 30% korting op de prijs van de cruise (exclusief vlucht, supplementen, taksen). Deze korting geldt voor maximaal 2 kinderen voor één betalende volwassene. Voor alleenstaande ouders die reizen met twee kinderen wordt het supplement individuele kajuit uitsluitend aangeboden als onderdeel van de CroisiFamilie-aanbiedingen voor de rivier- en zeecruises van CroisiEurope. Voor cruises waarvoor een aanbieding van CroisiFamilie geldt, zijn het aantal plaatsen beperkt volgens een vooraf bepaald quotum. Als een cruise waarvoor een aanbieding van CroisiFamilie geldt niet beschikbaar is, zal de verkoper alles in het werk stellen om andere datums op andere cruises met hetzelfde aanbod aan te bieden, zonder enige resultaatsverbintenis. De CroisiFamilie-aanbiedingen hebben geen terugwerkende kracht en kunnen niet worden gecombineerd met andere aanbiedingen.

FLEXIBILITEITSAANBOD :

Voor uw comfort en extra gemoedsrust hebben wij een Flexibiliteitsaanbod gecreëerd waarop u kunt inschrijven op het moment van de reservering. Dit aanbod, waarvan de prijs hieronder is uiteengezet, wordt niet terugbetaald en kan niet worden geannuleerd, kan slechts eenmaal per reis worden gebruikt, en alle personen in het dossier moeten erop inschrijven. U kunt de datum en de bestemming wijzigen, onder de volgende voorwaarden :

- Productie riviercruises CroisiEurope (met uitzondering van cruises van minder dan 3 dagen / 2 nachten en dagtochten): 125 € incl. B T W / p e r s o o n , d a t u m w i j z i g i n g m o g e l i j k t o t 30 dagen voor vertrek

- Productie zeecruises CroisiEurope: 185 €incl. BTW / persoon, datumwijziging mogelijk tot 30 dagen voor vertrek

- Productie Wereldriviervaren: 250 €incl. BTW / persoon, datumwijziging mogelijk tot 45 dagen voor vertrek De uitvoering van dit aanbod is onderworpen aan de volgende voorwaarden: De keuze van de uitsteldatum moet worden bepaald bij het verzoek om het flexibiliteitsaanbod in werking te stellen. Het uitstel van de datum en de bestemming moet plaatsvinden in dezelfde productie als die welke aanvankelijk was gekozen. De toepassing van het Flexibiliteitsaanbod zal leiden tot de annulering van de oorspronkelijk geboekte cruise en het opstellen van een nieuw reserveringscontract, waarop de algemene verkoopvoorwaarden van toepassing zullen zijn die op de datum van het nieuwe contract van kracht zijn. Het Flexibiliteitsaanbod staat los van het afsluiten van een facultatieve verzekering die wij u ten eerste aanraden en waarvan u de voorwaarden vindt in de desbetreffende paragraaf. Dit aanbod is alleen van toepassing op de cruise, exclusief vervoer (behalve als de vlucht wordt gecharterd door CroisiEurope) en exclusief bijkomende diensten. Wijzigingen in de verplaatsingen ervoor en erna zijn onderworpen aan de voorwaarden en eventuele kosten van de betrokken leveranciers, die aan de klant in rekening zullen worden gebracht. Opdat het Flexibiliteitsaanbod kan worden gemobiliseerd, moet het saldo van het initiële contract door de klant zijn betaald. De uitsteldatum moet in hetzelfde kalenderjaar vallen en het zal niet mogelijk zijn in te schrijven op een nieuw Flexibiliteitsaanbod onder het nieuwe contract dat aanleiding gaf tot de uitvoering van het oorspronkelijke Flexibiliteitsaanbod. Het prijsverschil van de gekozen nieuwe datum zal worden toegepast op uw nieuw dossier. Indien dit verschil in uw voordeel uitvalt, krijgt u een waardebon die u kunt gebruiken voor alle producties van het lopende kalenderjaar.

INDIVIDUELE KAJUIT :

Het aantal eenpersoonskajuiten zijn voor de rivier- en zeecruises van de productie CroisiEurope beperkt tot 10% van de totale bezetting. Per schip worden er nooit meer dan 12 individuele kajuiten toegestaan, behalve voor de verblijven en cruises van de productie Wereldriviervaren.

FORMALITEITEN :

De deelnemers moeten voldoen aan alle politie- en douaneformaliteiten die van toepassing zijn tijdens de reis en afhankelijk zijn van hun nationaliteit. Ze moeten bovendien alle verblijfs- en doorreisvisa en eventuele vereiste gezondheidscertificaten kunnen voorleggen en dat voor alle betrokken landen van de cruise of het verblijf. Niet-Belgische burgers en burgers die niet in België geboren zijn moeten bij hun consulaat informeren naar de formaliteiten die op hen van toepassing zijn. We raden passagiers aan om elke eventuele wijziging te checken bij hun reisagentschap of bij de bevoegde consulaten, ambassades en gezondheidsdiensten. Een passagier die niet mag inchecken op een vlucht of niet in een bepaald land wordt toegelaten omdat hij de door de instanties vereiste documenten, zoals vermeld op de door hem ondertekende verkoopovereenkomst of factuur niet kan voorleggen, kan geen enkele aanspraak maken op enige terugbetaling. In geval van non-conformiteit zijn alle daaruit voortvloeiende kosten voor rekening van de klant. Ingeval we in reisdocumenten voor rekening van de klant (visum) opstellen, doen we dat op basis van de gegevens die ons worden overgemaakt. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor enige gevolgen met betrekking tot onjuiste informatie. De gevraagde documenten moeten binnen de noodzakelijke termijn per AANGETEKENDE BRIEF MET ONTVANGSTBEWIJS naar het onderstaande adres worden verzonden: CroisiEurope – Service Visas – 12, rue de la Division Leclerc – 67000 Strasbourg – Frankrijk. De klant moet nagaan of ze beantwoorden aan de vereisten van

de betrokken landen. Ze worden pas op de dag van vertrek teruggegeven. We kunnen niet aansprakelijk gesteld worden indien het visum te laat of niet tijdig uitgereikt wordt door de betreffende instanties. De passagier moet de organisatie alle gevraagde informatie verstrekken opdat ze aan haar eigen veiligheidsverplichtingen kan voldoen. Er zij aan herinnert dat, conform artikel 5, § 6 van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van reizen, de organisator of de tussenpersoon de reiziger door middel van een formulier dat bij verordening is vastgesteld moet informeren, voorafgaand aan de sluiting van het contract, over de voorwaarden voor het overschrijden van grenzen. De informatie erop moet op een duidelijke, begrijpelijke en heldere manier worden voorgesteld. Wanneer deze informatie schriftelijk wordt voorgesteld, moet deze leesbaar zijn. De organisator moet de reiziger ook algemene informatie verstrekken over paspoort- en visumvoorwaarden, inclusief de geschatte tijd die nodig zal zijn om visa te verkrijgen, evenals informatie over de gezondheidsformaliteiten van het land van bestemming. Door akkoord te gaan met deze algemene verkoopvoorwaarden erkent de klant dat hij door CroisiEurope op de hoogte is gebracht van alle formaliteiten die nodig zijn om het verblijf in de bezochte landen te in goede banen te leiden, met name in de context van de productie Wereldrondvaren, en in het bijzonder wat betreft min[1]derjarige kinderen. Opmerking: tussen de publicatie van de brochure van CroisiEurope en de vertrekdatum kunnen er zich wijzigingen voordoen. De voorschriften in de verschillende landen veranderen immers vaak en zonder voorafgaande kennisgeving. Ze worden in de brochures van CroisiEurope slechts ter informatie gegeven, en het is de verantwoordelijkheid van de klant zich op de hoogte te stellen van de formaliteiten waaraan op de datum van zijn reis moet worden voldaan. CroisiEurope kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de niet-naleving van de formaliteiten die ze uiterlijk op het moment van de boeking aanraadt of voor de boetes die voortvloeien uit de niet-naleving van de douane- of gezondheidsreglementen van de bezochte landen.

KINDEREN / MINDERJARIGEN :

Boeking door minderjarigen worden niet aanvaard door het reisagentschap. De reis moet geboekt worden door de ouders of andere volwassenen ouder dan 18 jaar in het bezit van de nodige toestemmingen. Minderjarigen onder 18 jaar mogen niet alleen aan boord reizen. Ze moeten vergezeld zijn door de ouders of door volwassenen ouder dan 18 jaar. Aan boord wordt er geen alcohol geserveerd aan minderja[1]rigen. Het boordpersoneel mag de leeftijd van de klant controleren.

GEZONDHEID, MOBILITEIT, BIJZONDERE BIJSTAND EN MEDISCHE CONTRA-INDICATIES :

Alle passagiers moeten ervoor zorgen dat ze medicamenteus, fysiek en/of psychisch geschikt zijn om de reis te maken zonder hun eigen leven of dat van anderen in gevaar te brengen. Er wordt geen medische bijstand verstrekt op onze schepen. Elke passagier met een fysieke of psychische incapaciteit, beperkte mobiliteitscapaciteit, een ziekte die een behandeling of medische assistentie vereist of ook zwangere vrouwen, moeten de reisagent van hun toestand op de hoogte brengen bij de boeking. Er kunnen immers geen boekingen aanvaard worden voor passagiers van wie de fysieke en/of psychische toestand hun deelname aan de cruise of het verblijf onmogelijk of gevaarlijk maakt voor zichzelf of anderen of die de veiligheid van het schip in gevaar brengt of die speciale verzorging of assistentie nodig hebben die aan boord niet verstrekt kan worden, meer bepaald door een gebrek aan aangepaste infrastructuur. Sommige dienstverleners (hoteleige naars, luchtvaart- en riviervaartmaatschappijen...) kunnen een medisch geschiktheidsattest vragen kunnen de inschrijving wei[1]geren indien ze van mening zijn dat ze niet de gepaste assistentie kunnen voorzien om de gezondheid of het welzijn van de passagier te verzekeren. Alleen op voorwaarde dat de passagier voldoende

mobiel is, kan hij deelnemen aan een reis of een excursie. Als CroisiEurope het strikt noodzakelijk acht voor de veiligheid en het comfort van de passagier, kan de organisatie eisen dat personen met een handicap of beperkte mobiliteit begeleid worden door een capabele, begeleidende persoon die in staat is om de passagier met een handicap of beperkte mobiliteit te helpen. Deze eis is volledig afhankelijk van de inschatting door CroisiEurope van de veiligheidsbehoeften van de passagier met een handicap of beperkte mobiliteit en kan van de ene reisweg op de andere en/ of van het ene schip op het andere variëren. Als de persoon met een handicap of beperkte mobiliteit verzoekt om bijzondere bijstand en deze ook nodig heeft (verzorging, toezicht), moet deze persoon worden vergezeld door een begeleidende persoon die op eigen kosten de nodige assistentie kan verlenen. Als de passagier zijn incapaciteit verzwijgt, zijn alle kosten die voortvloeien uit persoonlijke ongevallen, koerswijzigingen of het onvoorzien aanleggen van het schip waardoor het verloop van de reis verstoord is, voor rekening van de passagier. CroisiEurope adviseert het dragen van schoenen met antislipzolen die geschikt zijn om aan boord en tijdens excursies te dragen. Bepaalde vaccinaties zijn niet verplicht, maar worden ten stelligste aanbevolen door de gezondheidsinstanties.

WEIGERING TOT INSCHEPING EN VROEGTIJDIGE ONTSCHEPING :

Inscheping kan geweigerd worden aan elke passagier en de cruise kan worden onderbroken voor elke passagier (voor rekening en risico van de vertrekkende passagier) wanneer, naar de mening van de kapitein of verantwoordelijke officier, de passagier niet in staat is om te reizen, om administratieve redenen of andere legitieme redenen, of andere passagiers stoort of in gevaar brengt. E e n d e r g e l i j k e p a s s a g i e r k a n i n e l k e a a n l o o p - h a v e n v a n boord worden gestuurd, onverminderd eventuele vervolging of mogelijke sancties door de bevoegde autoriteiten van het betrokken land en zonder dat de reder aansprakelijk kan worden gesteld. De riviermaatschappij kan niet verplicht worden om de resterende cruisedagen van de ontschepte passagier te vergoeden, noch om de kosten veroorzaakt door die ontscheping te vereffenen.

NALEVING VAN DE TUSSENSTOP REGELINGEN :

De uiterste tijdstippen om weer aan boord te gaan in de tussenstop plaats en het vertrektijdstip van het schip worden aan boord meegedeeld en gepreciseerd door de boordverantwoordelijke. De passagiers moeten die tijdstippen naleven. De maatschappij wijst elke aansprakelijkheid af ingeval een passagier niet inscheept. Er is de passagier geen enkele vergoeding of terugbetaling verschuldigd indien hij die regels niet naleeft.

EXCURSIES :

De excursies in de brochures zijn altijd facultatief (tenzij anders vermeld). De excursies in de programma's worden ter indicatie gegeven en kunnen worden aangepast door externe omstandigheden (zoals weersomstandigheden, staking, vertraging in het vervoer, sluiting van de site door de plaatselijke overheid, enz.) of door omstandigheden toe te schrijven aan plaatselijke dienstverleners. Op sommige plaatsen gelden immers strenge veiligheidsmaatregelen (zoals op het Kremlin of het Tiananmenplein). De overheid van het betreffende land kan zo'n plaats op elk moment sluiten en alle bezoek verbieden. Wij zijn niet verantwoordelijk voor onvoorziene sluiting. Ingeval een excursie geannuleerd wordt, verbindt CroisiEurope zich ertoe er alles aan te doen om een alternatief bezoek aan te bieden. In geval van een definitieve annulering wordt de excursie terugbetaald en kan er geen aanspraak gemaakt worden op enige andere vergoeding. Voor de rivier- en zeecruises van de productie CroisiEurope worden de prijzen van de facultatieve excursies ter indicatie vermeld en exclusief pakketten, tenzij anders vermeld in het programma. Ze zijn gewaarborgd voor een minimum van 25 personen per excursie. Indien dat minimumaantal van 25 deelnemers niet

bereikt wordt, kan er aan boord een tariefaanpassing toegepast worden op het moment dat de excursie plaatsvindt. Aangezien het om facultatieve excursies gaat die enkel kunnen plaatsvinden met een minimumaantal deelnemers zoals hierboven vermeld, kan de annulering van een of alle excursies geen aanleiding geven tot de annulering van de cruise door de klant of tot enige vergoeding aan de klant door CroisiEurope. Excursies die op de avond van de eerste dag of de volgende ochtend aan boord van het schip zijn gepland, zijn alleen gegarandeerd voor klanten die zich hebben ingeschreven voor de pakketexcursies. Tijdens de productie Wereldrondvaren worden excursies die ter plaatse worden geboekt, al dan niet vermeld in onze programma's, uitgevoerd door lokale organisaties die onafhankelijk zijn van CroisiEurope. Zelfs al worden deze excursies aangeboden door onze plaatselijke vertegenwoordigers, dan nog worden ze vrij ter plaatse gekocht en zijn ze geen onderdeel van de reis die bij CroisiEurope werd geboekt. De bijbehorende beschrijvingen en tarieven worden alleen ter indicatie gegeven. Elk geschil, incident of ongeval tijdens een dergelijke excursie moet ter plaatse geregeld worden met de betrokken dienstverlener. CroisiEurope en het reisagentschap waar de reis geboekt werd kunnen in geen geval aansprakelijk gesteld worden.

PERSOONLIJKE EIGENDOMMEN / BAGAGE :

Dieren, gevaarlijke voorwerpen en producten zoals illegale stoffen, vuurwapens, stompe en scherpe voorwerpen, explosieven, zuurstof, perslucht of ontvlambare producten, o.a., zijn aan boord verboden. De reder heeft het recht om een passagier die ze toch zou meebrengen de toegang tot het schip te ontfemen. De passagier is aansprakelijk voor alle schade die de rederij zou lijden als gevolg van de niet-naleving van voormelde verplichtingen. Verloren voorwerpen of materiële schade moeten door de betreffende passagier schriftelijk aan boord aangegeven worden bij het bureau van de boordcommissaris tijdens de cruises of bij de begeleider of verantwoordelijke tijdens een rondreis of verblijf. De passagier moet die aangifte ook aan de maatschappij bezorgen binnen drie dagen na het einde van het verblijf. Tenzij haar schuld zou treffen, kan CroisiEurope niet aansprakelijk gesteld worden voor verlies, diefstal en/of beschadiging van de goederen van de passagier. Onze crew staat tot de beschikking van de passagiers om hen te helpen met hun bagage, maar kan hiervoor niet verantwoordelijk worden gehouden. De aansprakelijkheid blijft begrensd tot 450 € per passagier en betreft alleen reizen aan boord van de schepen van de CroisiEurope vloot. Voor verblijven en cruises van de productie Wereldrondvaren, ligt de verantwoordelijkheid bij de reders en lokale dienstverleners. Voor de hele duur van de reis is de passagier aansprakelijk eigendommen voor zijn bagage en het toezicht op zijn persoonlijke spullen. CroisiEurope wijst de reizigers erop dat ze in geen geval aansprakelijk gesteld kan worden voor vergeten voorwerpen en dat ze niet instaat voor het opsporen of repareren ervan. Indien de klant bagage vergeten is, dient hij dus eventuele bijkomende kosten te betalen om ze terug te krijgen. De klant is op de hoogte gesteld dat in geval een bagage vergeten wordt en deze door CroisiEurope terug zou moeten gestuurd worden, de firma CroisiEurope in geen geval verantwoordelijk gesteld kan worden voor de inhoud ervan. Het is ten stelligste aanbevolen om een bagageverzekering te nemen. In geval van verlies, laattijdige levering of beschadiging van bagage in het kader van een vliegtuigtransfer, moet de passagier een bagageonregelmatigheidsrapport bij de vliegmaatschappij in de luchthaven invullen. De luchtvaartmaatschappij zal steeds de originele aangifte opvragen om klachten te behandelen.

WAARDEVOLLE VOORWERPEN :

De rederij is niet aansprakelijk voor het verlies of de beschadiging van kostbare voorwerpen, geld, effecten, juwelen en persoonlijke bezittingen. We vragen u om waardevolle voorwerpen niet onbewaakt achter te laten. Bovendien raden we u aan om geen waardevolle voorwerpen,

sleutels, identiteitspapieren of voor uw gezondheid dringende geneesmiddelen in te pakken in de bagage die aan carriers wordt toevertrouwd. De rederij is niet aansprakelijk voor het verlies, de beschadiging of de diefstal van persoonlijke bezittingen.

KLACHTEN :

Beoordelingen van subjectieve aard worden met de nodige aandacht behandeld, maar kunnen geen aanleiding geven tot een vergoeding. Mochten er zich tijdens de reis problemen voordoen, dan wordt u van harte aangeraden uw begeleider of boordcommissaris onmiddellijk op de hoogte te stellen zodat er meteen een oplossing kan worden geboden. Als een lokale dienst als gevolg van een beslissing van de klant niet kan worden verstrekt of gebruikt, dan kan er geen terugbetaling plaatsvinden. Een klacht moet steeds bij CroisiEurope ingediend worden binnen 10 dagen na het einde van de reis, en dat op elke manier die een ontvangstbewijs voor de verkoper verzekert, overeenkomstig het Wetboek voor toerisme. De klacht wordt alleen in beschouwing genomen als de afgifte ervan is vastgelegd. Bij dat schrijven voegt de klant de beoordelingsfiche die hij in zijn reisdocumenten vindt, net als alle bewijsstukken met betrekking tot zijn klacht. CroisiEurope deelt u mee dat de antwoordtermijn varieert van 1 tot maximaal 2 maanden, afhankelijk van de duur van de nodige onderzoeken bij de diensten, hotels of dienstverleners. Bij een geschil tussen handelaars of handelsvennootschappen zijn alleen de rechtbanken van Straatsburg bevoegd. Als de klant de klantendienst gecontacteerd heeft, maar binnen maximaal 60 dagen geen bevredigend antwoord heeft ontvangen, mag hij zijn klacht richten tot de Geschillencommissie Reizen. De contactgegevens en voorwaarden zijn raadpleegbaar op de website : <https://www.clv-gr.be/>. Daarnaast is het ook mogelijk om een klacht in te dienen via het platform voor online geschillenbeslechting zoals bedoeld in Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad, overeenkomstig artikel 11 van de wet van 21 november 2017 op de verkoop van pakketreizen.

AANKOPEN :

Alleen de klant is volledig aansprakelijk voor wat hij ter plaatse koopt (bijv.: namaakartikelen en andere).

ANNULERING VAN CRUISES DOOR CROISIEUROPE (artikelen 30 en 31 van de wet van 21 november 2017 op de verkoop van pakketreizen) :

1. Uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden: CroisiEurope behoudt zich het recht voor de cruises te annuleren in geval van overmacht, weers- of natuuromstandigheden (hoogtij, laagtij, cycloon ...) of gebeurtenissen die het onmogelijk maken bepaalde prestaties te verlenen omwille van de veiligheid van de passagiers, en dit op elk moment voor het vertrek, zonder andere verplichting dan de terugbetaling van de betaalde bedragen. In dit geval kan de klant op geen enkel bijkomstige vergoeding aanspraak maken. CroisiEurope zal in de mate van het mogelijke een vervangende cruise van gelijke waarde aan de passagiers voorstellen. De passagier zal het recht hebben, om naar keuze, van deze vervangende cruise te genieten, of terugbetaald te worden conform de modaliteiten voorzien in onderhavige voorwaarden. Bij aanvaarding door de passagier van de vervangende cruise, is er geen enkele terugbetaling of schadevergoeding voorzien. 2. Aan deelnemers: CroisiEurope behoudt zich het recht voor één of ander cruise te annuleren tot 21 dagen voor het vertrek, indien er onvoldoende deelnemers zijn; de klant zal in het precieze geval op geen enkele vergoeding aanspraak maken. Bij onvoldoende deelnemers moet CroisiEurope de reiziger uiterlijk op de hoogte brengen van de annulering:

- 20 dagen voor aanvang van de reis of het verblijf voor reizen van meer dan zes dagen,
- 7 dagen voor aanvang van de reis of het verblijf voor reizen van twee tot zes dagen,
- 48 uur voor aanvang van de reis of het verblijf voor reizen die niet langer dan twee dagen duren. Het minimumaantal deelnemers bedraagt 80 personen voor de rivier- en zeecruises van de productie CroisiEurope voor de schepen die een opnamecapaciteit hebben tussen 120 en 200 personen, met een minimum van 50 passagiers voor de schepen met een opnamecapaciteit tussen 70 en 120 passagiers, en een minimum van 15 passagiers voor de cruises aan boord van schuiten voor de Franse kanalen, 180 personen voor de schepen met 4 ankers voor de Wolga-cruises, 150 personen voor het schip met 3 ankers voor de Wolga-cruises, 40 personen voor de Mekong-cruises aan boord van de RV INDOCHINE en 52 personen aan boord van de RV INDOCHINE II, 38 personen aan boord van de Lan Diep, 24 personen aan boord van de Toum Tiou I, 18 personen aan boord van de Toum Tiou II, 12 personen voor Zuidelijk Afrika, 48 personen voor de cruise in India, 90 personen voor de cruise over de Nijl, 25 personen voor de landelijke uitbreidingen gelinkt aan een cruise van CroisiEurope.

WIJZIGING VAN PROGRAMMA, REISWEG EN TIJDSTIP :

In geval van staking, opstand, slechte weersomstandigheden die een veilig gebruik van het schip beletten of van buitengewone omstandigheden zoals beschreven in de Considerans van voormelde EG-verordening of om elke andere wettige reden, heeft CroisiEurope het recht om op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving vroeger of later te vertrekken of aan te komen of eventueel in een andere haven aan te meren. CroisiEurope kan niet aansprakelijk gesteld worden in geval van annulering, voortijdigheid, laattijdigheid, wijziging of vervanging. CroisiEurope kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de niet-naleving van de aankomst- en vertrektijden vermeld in deze brochure, ongeacht de tussenstop haven. In het kader van de productie Wereldriviervieren behouden we de scheepskapiteinen, cruiseleiders, begeleiders en plaatselijke vertegenwoordigers van Wereldriviervieren het recht voor om, indien de omstandigheden dat vereisen, op elk moment de reisweg en regeling van onze programma's te wijzigen. Algemeen is de veiligheid van de passagiers aan boord de absolute prioriteit voor de kapitein van het schip; dat is een universele wet. Ongeacht het schip of de bestemming, is de commandant de enige baas aan boord en kan hij op elk moment beslissen om de reisweg te wijzigen of een aanlegplaats te annuleren. De commandant kan de cruise annuleren of de reisweg aanpassen indien hij dat aangewezen acht in het belang van de reizigers en de veiligheid van het schip. Ingeval de cruise onderbroken wordt door een geval van overmacht, dan heeft de klant recht op de terugbetaling van de niet afgemaakte cruisedagen, maar hij kan geen aanspraak maken op een bijkomende vergoeding. Eventuele omstandigheden (burgerlijke of religieuze feesten, politieke manifestaties, stakingen, panne, verkeersopstoppingen, wijzigingen door de regerende overheid of elke andere wettige reden) kan wijzigingen met zich meebrengen m.b.t. de aanlegplaatsen, de bezoeken of excursies. CroisiEurope kan niet aansprakelijk gesteld worden voor dergelijke wijzigingen en is geen vergoeding verschuldigd aan de klant. Sommige bestemmingen zijn onderworpen aan bijzondere weers of klimaatomstandigheden. Sommige tussenstop plaatsen kunnen gewisseld, gewijzigd of geschrapt worden om voormelde redenen, zonder dat dit recht geeft op enige vergoeding. De aan boord gekochte excursies worden terugbetaald in geval van annulering. Er is geen andere vergoeding verschuldigd. Een bepaalde aanlegplaats is niet het reisdoel van een programma dat bedoeld is om een streek in het algemeen en de geneugten van het varen te ontdekken. CroisiEurope zal niettemin alles in het werk stellen om de vastgestelde problemen te verhelpen. Wanneer er belangrijke wijzigingen in de boeking moeten worden aangebracht,

informeert de reiziger CroisiEurope binnen 48 uur na de mededeling van de informatie door CroisiEurope over zijn beslissing. Bij gebrek aan een gepaste reactie binnen de aangegeven tijd, wordt het contract automatisch beëindigd op kosten van de reiziger.

WIJZIGING VAN DE KAJUITCATEGORIE OF HET KAJUITNUMMER DOOR DE REDERIJ :

Om technische of operationele redenen mogen de riviervaartmaatschappijen en zeemaatschappijen of rederijen de passagier een andere kajuit toewijzen dan deze vastgelegd of gekozen bij de boeking. In dit geval moet de nieuwe kajuit minstens in dezelfde categorie worden ingedeeld. Een dergelijke wijziging wordt niet gezien als een geldige reden tot annulering door de klant, noch tot een significante wijziging van het contract en geeft geen aanleiding tot vergoeding.

VERVOER :

a) Wijziging / annulering: Door de sterke vooruitgang van het luchtvaart- en spoorwegverkeer, door gebeurtenissen buiten onze wil om (staking, technische incidenten, weersomstandigheden, pandemie) en door de veiligheidsvereisten is het de luchtvaartmaatschappijen en spoorwegmaatschappijen niet altijd mogelijk om de geplande tijdstippen te respecteren. Zowel bij het vertrek als de terugkeer zijn er vertragingen mogelijk en gebeuren buiten de wil van de carrier, de touroperator en het reisagentschap; er is geen andere vergoeding verschuldigd dan deze voorzien door de vigerende wet, ongeacht de persoonlijke of professionele gevolgen die dit met zich meebrengt. Daarom raden we de klant aan om een ruime termijn, vooral bij de terugkeer, te voorzien voor aansluitingen of belangrijke verbintenissen. Wijziging van datum en tijdstip, opgelegd door de spoorweg- of luchtvaartmaatschappijen, zijn mogelijk zowel bij vertrek als bij aankomst, waardoor de reis langer of korter duurt dan voorzien. CroisiEurope, in zijn hoedanigheid van tussenpersoon tussen de koper en de spoorweg- of luchtvaartmaatschappij, zal er alles aan doen om een geschikte oplossing te vinden, maar kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de eventuele gevolgen van die vertragingen of wijzigingen. Voormelde wijzigingen geven in geen geval aanleiding tot enige vergoeding op de prijs van de cruise. Wij wijzen alle aansprakelijkheid af voor vluchten of treinritten die niet via de touroperator CroisiEurope geboekt zijn. Klanten die zelf hun reis naar de vertrek- en aankomstplaats regelen, boeken daarom beter vervoerbewijzen die ze kunnen laten aanpassen of terugbetalen. Geen enkele annulering van de cruise door de klant in hoofde van het luchtvaart- of spoorwegverkeer zal in aanmerking genomen worden. Ter informatie: de meeste luchtvaartmaatschappijen hebben het online inchecken verplicht gemaakt op hun website op de dag voor de vlucht (zowel heen als terug). Het is aan de passagiers om dit tijdig te doen. Bovendien raadt CroisiEurope passagiers ten eerste aan deze check-ins uit te voeren, zelfs bij maatschappijen waarvoor dit niet verplicht is. Tickets uitgegeven in het kader van onze programma's of rechtstreeks door de klant gereserveerd en die niet gebruikt worden bij de heen- en/of terugreis, kunnen niet terugbetaald worden, zelfs niet ingeval de reis uitgesteld of geannuleerd wordt. Indien een ticket wordt opgegeven om een andere vlucht of trein te nemen, kan het ongebruikte ticket niet terugbetaald worden en kan het nieuwe ticket evenmin vergoed worden. Klachten over een verplaatsing met het vliegtuig of met de trein, bus of taxi die eventuele kosten met zich brengen (taxi, parking, hotels, boekingsaanpassingen, niet-inruilbare tickets) kunnen in geen geval aanleiding geven tot een vergoeding ter plaatse of bij de terugkeer, ook niet wanneer de reiziger aankomt in een ander station of andere luchthaven dan waar hij vertrokken is (bijv.: Paris Orly, Paris Roissy).

b) Voor- en naverplaatsing: Voor de organisatie van het voor- en naverplaatsing “van uw woonplaats naar het ontmoetingspunt of naar de luchthaven van vertrek of aankomst” met de touringcar die de reis maakt, denkt u er aan dat bustransfers alleen zullen plaatsvinden met een minimum van 20 geregistreerde personen. In sommige gevallen kan tijdens de transfer sprake zijn van een wachttijd, als gevolg van het verkeer of om organisatorische redenen. De tarieven voor vlucht- en/of treinverplaatsingen naar Parijs of andere steden vanuit bepaalde woonplaatsen zijn strikt onderhevig aan de voorwaarden in onze brochures en/of offertes (afhankelijk van beschikbaarheid in de daarvoor bestemde reserveringsklasse). Alle kosten of inwisselingen van tickets als gevolg van vlucht- of treinvertragingen tijdens voor- en/of naverplaatsing als gevolg van oorzaken buiten de macht van CroisiEurope zijn de verantwoordelijkheid van de klant.

c) Chartervluchten: Vertrekken vanuit en terugkeren naar het binnenland, waar een vliegtuig gecharterd is door CroisiEurope, zijn gegarandeerd vanaf een minimum van 80 passagiers. Indien het minimumaantal passagiers niet bereikt wordt, zal CroisiEurope een ander voorstel doen per vliegtuig, trein of autocar om uw cruise alsnog te bereiken. Wijzigingen van de reisweg in geval van annulering van de tussenstop in binnenland kunnen zich zowel voor vertrek als terugkeer voordoen tot 21 dagen vóór uw vertrek. Deze wijziging wordt als gering beschouwd en zal aan de hand van een duurzame drager, op een duidelijke en begrijpelijke manier worden meegedeeld voor uw vertrek.

d) Identiteit van de vervoerders:

Conform artikels R. 211-15 van het Wetboek voor toerisme: de passagier wordt geïnformeerd over de identiteit van de contractuele of feitelijke vervoerder(s) die de gekochte vlucht waarschijnlijk zal/zullen uitvoeren, in de vorm van een lijst van maximaal 3 vervoerders per verbinding. CroisiEurope of het reisbureau deelt de klant de naam mee van de luchtvaartmaatschappij die effectief instaat voor de vlucht(en). Deze gegevens worden meegedeeld uiterlijk acht dagen vóór de datum voorzien in het vervoerscontract of op het moment van de ondertekening van het contract indien de vlucht minder dan acht dagen vóór de aanvang van de reis gekocht wordt. Ingeval een andere carrier de vlucht(en) zou verzorgen, dan wordt de klant daarvan op de hoogte gebracht, uiterlijk op het moment van de check-in.

e) Ticket : Het gangbare ticket van de luchtvaart- of spoorwegmaatschappijen, of het contramerk daarvan, vormt het enige contract tussen deze maatschappijen en de klant. De klant is verantwoordelijk voor zijn ticket en zal daarom de gevolgen van verlies, diefstal of mogelijke vernietiging van zijn ticket moeten dragen, zonder dat CroisiEurope daarvoor verantwoordelijk kan worden gehouden.

f) Bagage : De bagagelimiet bedraagt doorgaans 23 kg per persoon op lijnvluchten en 18 kg op chartervluchten. Bagage boven de limiet moet vereffend worden met de maatschappij op het moment van de check-in. Het vervoer van grote objecten (rolstoelen, ademhalingstoestellen, wandelwagens, enz.) moet bij de inschrijving gemeld worden en hiervoor kan een supplement gevraagd worden, naargelang van de luchtvaartmaatschappij. Bepaalde luchtvaartmaatschappijen rekenen de assistentie in de luchthaven en de prestaties aan boord aan. In geval van beschadiging of niet-levering van bagage door de luchtvaartmaatschappij, moet de klant de onregelmatigheid onmiddellijk melden bij de relevante diensten bij de luchthaven van aankomst om een verklaring van verlies of schade in te vullen. Dan, binnen max 7 dagen en om de schadevergoeding te kunnen vorderen, zal de luchtvaartmaatschappij dit formulier naar de passagier toesturen, samen met de originele

documenten. De passagier moet ook alle originele exemplaren van zijn reisdocumenten bijhouden. De luchtvaartmaatschappij kan immers niets doen zonder zo'n aangifte en zonder die papieren. CroisiEurope, in zijn hoedanigheid van tussenpersoon tussen de koper en de of luchtvaartmaatschappij, zal er alles aan doen om een geschikte oplossing te vinden, maar kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de eventuele gevolgen van verloren of beschadigde bagage. Voormelde situaties geven in geen geval aanleiding tot enige vergoeding vanwege CroisiEurope.

g) Enkele vluchten: de klant kan bij CroisiEurope vervoertickets alleen kopen of "enkele vluchten", d.w.z. zonder verblijf en cruiseservice. Overeenkomstig artikel L 211-7 a) van het Wetboek voor Toerisme is deze op zichzelf staande dienst uitgesloten van de regeling voor de verkoop van reizen en accommodatie. Overeenkomstig artikel L 211-17 van hetzelfde Wetboek is de reisagent alleen aansprakelijk in geval van een fout die hij persoonlijk heeft begaan. Daarentegen kan hij niet aansprakelijk gesteld worden bij afwezigheid van de realisatie van de prestatie van de vervoermaatschappij, om welke reden dan ook (annulatie, vertraging, technische storing, wijzigingen in het programma...), waarvoor enkel de luchtvaartmaatschappij verantwoordelijk is. De gebruiksvoorwaarden van vliegtickets zijn beschikbaar op de website van CroisiEurope. Voor de algemene en bijzondere annuleringsvoorwaarden, verwijzen we u door naar voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij op hun website, of bij ons op aanvraag. Elke klacht moet rechtstreeks naar de maatschappij gestuurd worden. De naam vindt u op het ticket. CroisiEurope zal voor de klant de prijzen toepassen die door de luchtvaartmaatschappijen op het moment van de verkoop zijn vastgesteld en toegepast.

h) Verantwoordelijkheid van de vervoersmaatschappijen: De aansprakelijkheid van luchtmaatschappijen is beperkt door het nationale of internationale recht dat op hen van toepassing is, in het bijzonder de Internationale Verdragen van Warschau van 12 oktober 1929 of van Montreal van 28 mei 1999, evenals door hun eigen vervoersvoorwaarden die u vóór elke bestelling hebt aanvaard en die de aansprakelijkheid van CroisiEurope kunnen beperken of ontheffen in overeenstemming met de bepalingen van artikel L. 211-17-IV van het Wetboek voor toerisme. In geval van vertraging, overboeking of annulering van vluchten wordt de aansprakelijkheid van alle luchtvaartmaatschappijen die vertrekken van of aankomen in de Europese Unie alleen geregeld door Verordening EU 261/2004 van 11 februari 2004, op grond waarvan zij, behalve in buitengewone omstandigheden, een forfaitaire vergoeding moeten betalen en in alle gevallen bijstand en ondersteuning van de passagiers moeten verlenen.

i) Terugbetaling van de vluchttaksen: In geval van niet-gebruik van het vliegticket om welke reden dan ook, worden de verplichte luchthaventaksen op verzoek van de reiziger binnen 30 dagen en gratis voor elke online aanvraag terugbetaald. Voor elk offline verzoek tot terugbetaling zal CroisiEurope een vergoeding in rekening brengen die overeenkomt met maximaal 20% van het terugbetaalde bedrag.

VERANTWOORDELIJKHEID VAN PASSAGIERS :

Elke passagier (of de ouder of voogd van minderjarigen) is aansprakelijk voor en verbindt zich tot het vergoeden aan de maatschappij van alle schade aan meubilair, uitrustingen of andere elementen van het schip, voor alle schade in hotels of vliegtuigen waarvan de passagier gebruik maakte in het kader van zijn reis. Elke passagier (of de ouder of voogd van

minderjarigen) is aansprakelijk voor en verbindt zich tot het vergoeden aan de maatschappij van elke boete of bekeuring opgelegd aan de maatschappij als gevolg van een handeling, verzaking of overtreding van een wet, ongeacht of de passagier het al dan niet opzettelijk zo bedoeld had. De paspoorten moeten in orde zijn voor alle landen die het schip aandoet. De passagier moet de geldigheid en juistheid van zijn paspoort **controleren**.

VERANTWOORDELIJKHEID VAN CROISIEUROPE :

Als organisator van cruises, reder en bevrachter, worden de verplichtingen van CroisiEurope bepaald door de gecombineerde bepalingen van het Wetboek voor toerisme die specifiek en wettelijk van toepassing zijn op de vaartocht van het schip dat de cruise verzorgt, en bij gebrek aan een dergelijke wet, de wet van 15 juni 1895, alsook de huidige voorwaarden, die de cruisepassagier verklaart te hebben gelezen. CroisiEurope kan enkel aansprakelijk gesteld worden in hoofde van de crew of van het schip. Elke anomalie moet aan de boordcommissaris gemeld worden. CroisiEurope kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade die passagiers op het land hebben geleden: verwondingen, ongevallen, verliezen, onregelmatigheden, vertragingen, gebrek aan vervoer-middelen ..., en die toe te schrijven zijn aan externe bedrijven zoals luchtvaartmaatschappijen, hotels, inkomende reisbureaus, restaurants, leveranciers Ondersteunende prestaties (transport, accommodatie, transfers ...) die zijn gereserveerd naast de cruise vallen niet onder haar verantwoordelijkheid. De aansprakelijkheid van CroisiEurope voor lichamelijke letsels is beperkt tot 2 000 000 STR (STR: speciale trekkingsrechten: internationale munt) per passagier op de schepen van de CroisiEurope-vloot, in overeenstemming met de regels van de Conventie van Straatsburg (CLNI 2012) betreffende de aansprakelijkheidsbeperking van scheepseigenaars.

VERPLICHTING BIJSTAND TE VERLENEN :

Als organisator verleent CroisiEurope, zo snel als de omstandigheden toelaten, passende bijstand aan een reiziger in moeilijkheden, in overeenstemming met artikel 43 van de wet van 21 november 2017 op de verkoop van pakketreizen. De aard van deze hulp wordt gespecificeerd door het hierboven weergegeven artikel. Elk verzoek om bijstand van CroisiEurope moet van maandag tot vrijdag van 9u tot 18u en zaterdag van 9u tot 12u (met uitzondering van feestdagen) aan CroisiEurope Belgium worden gecommuniceerd:

- E-mail: bruxelles@croisieurope.com
- Telefoon: +32 2 514 11 54 CroisiEurope streeft er te allen tijde naar om na ontvangst van claims en/of verzoeken om bijstand tijdens de reis, hier effectief op te reageren. De reiziger is zich er echter van bewust dat door omstandigheden zoals tijdsverschillen kennisneming en verwerking van klachten en/of verzoeken niet altijd onmiddellijk kunnen plaatsvinden.

VERZEKERINGEN CROISIEUROPE :

De burgerlijke aansprakelijkheid van CroisiEurope tegenover passagiers en derden wordt voor lichamelijke en materiële schade verzekerd door een 'Protection and Indemnity Club (P&I)'. De beroepsaansprakelijkheid van de reisorganisator is verzekerd conform de bepalingen van de wet van 21 november 2017. Binnen de garantiebeperkingen per type schade, per schadegeval en per verzekeringsjaar dekt het bij Allianz ondertekende contract lichamelijke schade tot een bedrag van 20 000 000 €, materiële en immateriële gevolgschade tot 10 000 000 € en de beroepsaansprakelijkheid tot 15 000 000 € (voor alle lichamelijke, materiële en immateriële schade samen). Beroepsaansprakelijkheidsverzekering: verzekeringspolis nr. 56004456. FA C U L T A T I E V E V E R Z E K E R I N G E N B I J S T A N D –

REPATRIËRINGSDEKKING :

De Klanten hebben de mogelijkheid, door middel van het Inschrijfformulier of het Verkoopcontract Reizen, om een verzekering af te sluiten die de gevolgen dekt van bepaalde gevallen van annulering, schade aan bagage, persoonlijke aansprakelijkheid in het buitenland en onderbreking van het verblijf. De algemene voorwaarden van deze verzekeringscontracten zijn op aanvraag verkrijgbaar bij de verzekeraar. Deze contracten bevatten dekkingslimieten, uitsluitingen, franchises en verplichtingen in geval van een schadegeval. De klanten wordt daarom aangeraden deze zorgvuldig te lezen. In ieder geval is alleen de betrokken verzekeringsmaatschappij ten opzichte van de Klant aansprakelijk voor de uitvoering van de genoemde contracten; de Klant heeft dan een rechtstreekse rechtsverhouding met de verzekeringsmaatschappij. Afgezien van deze facultatieve of vrijwillige verzekeringen, is een verzekering voor de medische repatriëring en assistentie aan personen gratis inbegrepen in al onze cruises en reizen.

ALGEMENE INFORMATIE :

Alle informatie in onze brochures over tijdstippen, reismogelijkheden en uitrustingen van hotels en schepen geldt als dusdanig op het moment dat de brochure werd samengesteld en kan achteraf nog wijzigen, in welk geval dat aan de klant wordt meegedeeld bij de inschrijving. De kaarten, foto's en afbeeldingen dienen louter ter informatie en zijn niet bindend.

INFORMATIE CO2 VAN DE VERVOERSMAATSCHAPPIJEN :

In het kader van de vermindering van de CO2-uitstoot, werden er enkele maatregelen getroffen. Er wordt een duidelijke vermelding gegeven over de nodige CO2-uitstoot om de gevraagde dienst uit te voeren. U vindt deze elementen voor de cruises waarop dit reglement van toepassing is, op onze website www.croisieurope.be.

BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS :

CroisiEurope verzamelt uw gegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (2016/679) - AVG. De persoonlijke gegevens die aan CroisiEurope worden verstrekt, zijn nodig voor de verwerking van uw reservering en zijn essentieel voor het beheer van de prestaties (artikel 6.1.b) van de verordening). Uw gegevens kunnen dus worden overgedragen aan onze gevestigde partners uit derde landen. CroisiEurope maakt alleen gebruik van partners die een niveau van bescherming garanderen dat in overeenstemming is met de principes in de AVG. Wij verwerken en gebruiken uw gegevens enkel om u te contacteren, uw verzoek te behandelen, onze diensten te leveren (waarbij we uw gegevens ter beschikking stellen van subverwerkers: vervoersmaatschappijen, lokale onthaaldiensten, gidsen, accommodatievoorzieningen), onderzoek uit te voeren en onze wettelijke verplichtingen na te leven. Mits de toestemming van de klant kan CroisiEurope deze gegevens gebruiken om hem promotionele of commerciële aanbiedingen voor te stellen per post of per e-mail. Uw gegevens worden boven[1]dien ook gecommuniceerd naar de FOD Economie en dienstverleners die vallen onder en in naleving zijn van de wet van 25 december 2016 betreffende de verwerking van passagiersgegevens tot omzetting van richtlijn 2016/681 van 27 april 2016 inzake het gebruik van PNR-gegevens voor het voorkomen, opsporen, onderzoeken en vervolgen van terroristische misdrijven en zware criminaliteit. Als de persoon wiens gegevens worden verzameld, heeft u het recht om uw gegevens in te zien, te corrigeren en te wissen, en heeft u het recht om bezwaar te maken tegen het verzamelen van uw gegevens. Wanneer uw verzoek niet goed wordt ontvangen, kunt u contact opnemen met de functionaris voor gegevensbescherming (DPO): dpo@croisieurope.com. Vermeld hierbij uw naam, voornaam, adres en het onderwerp van uw bericht. Uw klachten met betrekking tot het

verzamen en verwerken van uw per[1]soonsgegevens kunnen worden gericht aan de bevoegde toezich houdende autoriteit.

OPGELET :

Dit ‘individuele’ product is enkel bestemd voor verkoop op Belgische grond. Gelieve ons te raadplegen voor alle overige verkoop. Wat betreft groepen reizigers, d.w.z. meer dan 20 personen, nodigen wij uit rechtstreeks contact op te nemen met onze afdeling “Groepen” voor meer informatie over de beschikbaarheid van producten en de algemene en bijzondere voorwaarden voor groepsverkoop. CroisiEurope / Alsace Croisières S.A. – Zetel: rue de la Division Leclerc, 12 – F - 67080 Strasbourg Cedex - Frankrijk Bijkantoor: Ravensteinstraat 56- 1000 Brussel – Licentie: A 5500 - OCA 49767 - BTW: BE – 0478000063 – RPR Brussel - FG n° 0208.1060.00/5500 - HR BRU: 660.221 Verantwoordelijke uitgever: Christian Schmitter