

AVANTI-CARS bv

Algemene voorwaarden, geldig bij verkoop van pakketreizen (reisorganisatie/pakketreizen):

Algemeen:

Deze algemene voorwaarden van Avanti-cars zijn van toepassing voor zover niet anders gespecificeerd in de pakketreisovereenkomst. De [wet van 16 februari 1994](#) tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling is van toepassing, alsook de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten. De teksten zijn raadpleegbaar op de website [www.clv-gr](#). Avanti-cars handelt als reisorganisator bij de verkoop van meerdaagse pakketreizen. Deze reizen worden 'pakketreizen' omdat ze bestaan uit minstens twee van de volgende elementen die als één geheel worden aangeboden: vervoer, logies, maaltijd-(en), tickets, andere reisdiensten. De algemene voorwaarden van Avanti-cars bv zijn van toepassing voor zover niet anders gespecificeerd in de pakketreisovereenkomst. In het geval van een meerdaagse pakketreis met logement wordt een reiscontract opgesteld, zoals voorzien in de wet. In het geval van dagexcursies (pakket) zal de betaling van de klant aanzien worden als zijn/haar inschrijving op de dagreis/-excursie en ook als zijn/haar akkoord met het aanbod en de algemene voorwaarden van Avanti-cars bv.

Vervoer:

Het vervoer gebeurt per autocar van Avanti-cars bv. Deze autocar heeft 3 of 4 sterren. De klant krijgt desgevallend een plaats toegewezen, volgens de organisatie en de inschrijvingsvolgorde. Speciale zitplaatsvoorkeuren kunnen worden doorgegeven aan Avanti-cars maar kunnen niet gewaarborgd worden. Op bepaalde reizen kan een specifieke zitplaats/zetelnummer gereserveerd worden tegen betaling (supplement). De autocars van Avanti-cars beschikken niet over uitrustingen/zitplaatsen voor personen met een beperkte mobiliteit zoals rolstoelverankeringen, rolstoellift, en dergelijke. De reizen van Avanti-cars zijn bij gevolg niet geschikt voor personen met een beperkte mobiliteit of fysieke beperking waarbij deze uitrusting vereist is.

Logement:

Het logementsaanbod kan verschillend zijn per reisaanbod, d.w.z. de ligging, het kwaliteitsniveau van de hotels en/of het regime 'kamer met ontbijt', 'half pension', 'vol pension'.

Programma:

Een reispakket wordt meestal aangeboden met een dagindeling/programma. Avanti-cars bv behoudt zich het recht voor om een programma tijdens deze pakketreis te wijzigen in functie van de plaatselijke omstandigheden of bij overmacht. In het reisaanbod worden alle vervoer, bezoeken, gidsbeurten, excursies of andere diensten omschreven die inbegrepen zijn in de overeengekomen totaalprijs van de reis. Desgevallend worden alle diensten, waarvoor een individuele reiziger als lid van een groep meer betaalt bovenop het standaard pakket, duidelijk gespecificeerd. De taal van de reisdiensten ter plaatse of excursies ter plaatse kan een andere taal zijn dan het Nederlands. Deze situatie alsook de taal waarin dienst verleend zal worden, wordt vooraf in de reisovereenkomst meegedeeld aan de reiziger(s).

Prijs en reissom:

Bij meerdaagse reizen: de in het reiscontract overeengekomen prijs van het pakket kan niet worden herzien. In de reissom zijn inbegrepen: de reis per 3- of 4-sterren luxe autocar van Avanti-cars bv zoals voorzien in het programma, de hotelkosten op basis van een standaard 2- peroonskamer, de maaltijden en eventueel drankenarrangement opgegeven in de reisfolder/reisaanbod, de wegentaksen, de plaatselijke verblijfstaksen, alle taksen en normale diensten in restaurants en hotels, btw. In de reissom is niet inbegrepen: eventuele toeslagen zoals toegangsgelden, huurgelden, persoonlijke uitgaven, dranken, facultatieve uitstappen, spektakels, boottochten, reisbijstand- en annuleringsverzekering, tenzij anders vermeld in het reisaanbod.

Bij het aanbod aan dagexcursies met een pakket wordt geen reiscontract opgesteld. Het aanbod met prijsvermelding in de folder of op de website van Avanti-Cars geldt algemeen.

Inschrijvingen en betalingen/totstandkoming van de pakketreisovereenkomst/reiscontract:

Informatie vanwege de reiziger:

De persoon die de pakketreisovereenkomst afsluit, moet aan Avanti-cars alle nuttige inlichtingen verstrekken omtrent hemzelf en zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daarvoor geeft die persoon bij de inschrijving zijn reisdoel op met de namen + geboortedatum en adres op van alle reizigers die deel uitmaken van zijn reservering + zijn voorkeur uit de lijst van opstapplaatsen. Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor Avanti-cars bv, mogen die kosten in rekening worden gebracht. Daartoe behoort onder meer de opgave van een gsm-nummer waar de reiziger tijdens de reis bereikbaar is om bepaalde situaties bij de aanvang of tijdens de uitvoering van de reis makkelijk te kunnen bijsturen.

Voor dagreizen: Er wordt geen contract opgemaakt. De klant wordt geacht akkoord te zijn met het aanbod op de reisfolder/de webshop en met de algemene voorwaarden van Avanti-cars bv door de betaling van de reis per overschrijving of via de webshop. Er wordt dan een factuur opgemaakt op naam van de klant.

Voor meerdaagse pakketreizen: Avanti-cars maakt daarbij de bestelbon op met vermelding van alle personen + de prijs per persoon met eventuele supplementen. Na ondertekening van de bestelbon zal Avanti-cars een factuur opmaken voor het volledige bedrag van de reissom en de eventuele opties of supplementen, vermeerderd met de eventuele verzekeringspremie. Het tijdstip van het ontstaan van het reiscontract is het ogenblik waarop de bestelbon ondertekend wordt. De klant is definitief ingeschreven na de ondertekening van de bestelbon en is daardoor gehouden om de aan hem gerichte facturen met betrekking tot de reis te betalen.

Facturatie:

De factuur wordt geacht aanvaard te zijn door de klant, indien er geen aangetekend schriftelijk protest volgt binnen de vijf werkdagen na ontvangst van de factuur. Alle facturen zijn betaalbaar per overschrijving op de rekening van Avanti-cars bv. Betalingen met cheques worden niet aanvaard. De contractant of zijn aangestelde, de vervoerde meerderjarige natuurlijke personen of de burgerlijk aansprakelijke van de vervoerde minderjarige personen, de rechtspersonen of verenigingen zijn gehouden om de facturen te betalen. De betaling van de

factuur moet gebeuren binnen de 10 werkdagen na de factuurdatum. Deze facturen moeten betaald worden binnen de termijn bepaald in de algemene voorwaarden van Avanti-cars, zijnde 10 werkdagen. Ingeval van niet-betaling van de facturen zal de klant in gebreke gesteld worden door een eenvoudige schriftelijke aanmaning. Indien de klant hieraan geen gevolg geeft en de betalingstermijn niet respecteert heeft Avanti-cars het recht om het reiscontract van rechtswege te verbreken, met de kosten ten laste van de klant. 45 dagen voor de afreis wordt het saldo van de reissom gevorderd per factuur.

Wantbetaling:

Ingeval van laattijdige betaling van de factuur, dit is vanaf de 10e werkdag na de factuurdatum van Avanti-cars, zullen automatisch en van rechtswege nalatigheidintresten verschuldigd zijn à rato van 3% per begonnen maand achterstal, hetzij 12% op jaarbasis en zal bijkomend ten titel van forfaitaire schadevergoeding en ter dekking van de debiteurenadministratie een vergoeding gelijk aan 10% van het factuurbedrag in rekening gebracht worden met een minimum van € 62.00. Bovendien zal er bij elke herinneringsbrief of rappel ter dekking van de debiteurenadministratie een vergoeding van € 7 aangerekend worden.

Promotie:

1. De gegevens in de reisfolder/de webshop of in het reisvoorstel binden Avanti-Cars bvba als reisorganisator, tenzij:
 - a) wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en vóór het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht;
 - b) er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract.
2. Avanti-Cars kan voor bepaalde of onbepaalde duur het geheel of een gedeelte van zijn reis promotie schrappen. Avanti-cars bv is verzekerd tegen financieel onvermogen bij het Garantiefonds Reizen (www.gfg.be).

Informatie vanwege de reisorganisator:

Avanti-Cars verbindt er zich toe:

1. de reiziger vóór het sluiten van het contract voldoende in te lichten over de minimaal vereiste lichamelijke conditie om ten volle aan een bepaald reisprogramma te kunnen deelnemen. Dit kan bijvoorbeeld van belang zijn bij mensen met een beperkte lichamelijke mobiliteit of een beperkt uithoudingsvermogen. Avanti-Cars kan bijgevolg niet aansprakelijk gesteld worden indien tijdens de uitvoering van een reisprogramma blijkt dat de reiziger lichamelijk niet in staat is om een bepaald reisprogramma mee te volgen en daardoor schade of derving lijdt.
2. vóór het sluiten van het contract tot reisorganisatie of tot reisbemiddeling aan de reizigers schriftelijk mede te delen:
 - a) de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op gebied van gezondheidszorg die voor de reis en verblijf noodzakelijk zijn, opdat de reizigers de nodige documenten in orde zouden kunnen brengen. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit moeten bij de betrokken ambassade(s) of consulaat(aten) informeren welke administratieve formaliteiten zij moeten vervullen;
 - b) informatie over het aangaan en de inhoud van een annulerings- en/of bijstandsverzekering;
 - c) de algemene en bijzondere voorwaarden van toepassing op de contracten.
3. ten laatste 7 kalenderdagen voor de vertrekdatum, volgende inlichtingen aan de reizigers schriftelijk te verstrekken:
 - a) dienstregelingen en precieze opstapplaatsen alsook, indien van toepassing, de door de reiziger in te nemen plaats op de autocar;
 - b) naam, adres, telefoon-, faxnummer en/of e-mail adres van de reisorganisator, hetzij het telefoonnummer van de chauffeur of de reisbegeleider, hetzij de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen.
 - c) Voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie waar door rechtstreeks contact mogelijk is met het kind of met de persoon die ter plaatse voor diens verblijf verantwoordelijk is.

De hierboven vermelde termijn van 7 kalenderdagen is niet van toepassing in geval van laattijdig gesloten contract.

Overdraagbaarheid van de boeking:

1. De reiziger kan, vóór de aanvang van de reis, zijn reis overdragen aan een derde, die wel moet voldoen aan alle voorwaarden van het contract tot reisorganisatie. De overdrager moet dan tijdig en uiterlijk 7 dagen voor het begin van de pakketreis de reisorganisator op de hoogte te brengen via een duurzame gegevensdrager zoals vb. een email, een papieren document of een pdf. De organisator stelt de overdrager van de overeenkomst in kennis van de kosten van de overdracht.
2. De overdragende reiziger en de overnemer zijn hoofdelijk gehouden tot de betaling van de totale prijs van de reis, de eventuele bijkomende kosten die voortvloeien uit de overdracht (wijzigingen aan diensten) en de administratieve kosten van de overdracht, zijnde 25.00Euro per reiscontract.

Andere wijzigingen door de reiziger

Vraagt de reiziger om een andere wijziging aan een definitief geboekt dossier, dan mag Avanti-cars alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt. Onder wijziging wordt verstaan: kamertype, opstapplaats, wijziging verzekering. De administratieve kost voor een wijziging is 12.00Euro per reiscontract.

Opzegging door de organisator vóór afreis:

De organisator kan de pakketreisovereenkomst opzeggen:

- 1° indien het aantal personen dat zich voor de pakketreis heeft ingeschreven, kleiner is dan het in de overeenkomst vermelde minimumaantal en de reiziger door de organisator van de opzegging van de overeenkomst in kennis wordt gesteld binnen de in de overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk:
 - a) twintig dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen,
 - b) zeven dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van twee à zes dagen,
 - c) 48 uur voor het begin van de pakketreis bij reizen die minder dan twee dagen duren, of
- 2° indien bij de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en hij de reiziger er vóór het begin van de pakketreis van in kennis stelt dat de overeenkomst wordt opgezegd.

In deze gevallen betaalt de organisator aan de reiziger alle bedragen die hij voor de pakketreis heeft ontvangen, terug zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn. Of de reisorganisator behoudt de bedragen die hij voor de pakketreis heeft ontvangen en schrijft een tegoedbon/'voucher' uit voor de klant, dit in overeenkomst met de klant.

Wijziging door de reisorganisator voor afreis:

De organisator kan geen eenzijdige wijzigingen aanbrengen aan het contract, met uitzondering van onbeduidende veranderingen die vóór de uitvoering, via duurzame drager worden meegedeeld, op voorwaarde dat de organisator zich in het contract het recht heeft voorbehouden om deze veranderingen aan te brengen.

Indien de reisorganisator vóór het begin van de reis zich genoodzaakt ziet één van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten ingrijpend te wijzigen of niet aan de bijzondere wensen van de reiziger tegemoet te komen, of voorstelt de prijs van de pakketreis te verhogen, dient de organisator de reiziger hiervan in te lichten en hem op de hoogte te brengen van

- de voorgestelde wijzigingen en het effect ervan op de prijs van de pakketreis,
- de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen zonder kosten, tenzij hij de voorgestelde wijzigingen aanvaardt
- de termijn waarbinnen hij de organisator in kennis moet stellen van zijn besluit. Dit is 7 dagen.
- Het feit dat indien hij de voorgestelde wijziging binnen de opgegeven termijn niet uitdrukkelijk aanvaardt, de overeenkomst automatisch beëindigd wordt, en
- In voorkomend geval, van de voorgestelde vervangende pakketreis en de prijs ervan.

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

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

Gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van de reis:

1. Indien tijdens de reis blijkt dat een belangrijk deel van de diensten waarop het contract betrekking heeft, niet zal kunnen worden uitgevoerd, neemt Avanti-cars alle nodige maatregelen om de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis.

2. Zo er een verschil is tussen de voorgenomen en de daadwerkelijk verleende diensten, stelt hij de reiziger schadeloos ten belope van dit verschil.

3. Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de reiziger deze alternatieven om deugdelijke redenen niet aanvaardt, moet de reisorganisator hem een gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek, en, in voorkomend geval, de reiziger schadeloos stellen.

Annuleringsvoorwaarden:

Opzegging door de reiziger:

De klant kan te allen tijde het contract geheel of gedeeltelijk verbreken. Indien de klant het contract verbreekt, ook al is deze annulering te wijten aan toeval, heirkracht of overmacht, wordt door Avanti-Cars een opzegvergoeding aangerekend. Deze opzegvergoeding wordt hierna forfaitair bepaald maar mag ten hoogste één maal de prijs van de reis bedragen:

Schadevergoeding bij verbreking door de reiziger:

De verbreking door de reiziger van het reiscontract voor meerdaagse reizen of de annulering door de reiziger van de inschrijving op dagreizen bij Avanti-Cars leiden tot een aanvaarding door de reiziger van een schadevergoeding, te betalen aan de reisorganisator.

Afhankelijk van het tijdstip waarop de verbreking plaatsvindt, zijn deze schadevergoedingen van deze grootte:

- Annulering/verbreking tot 90 dagen voor afreis : 10% van de reissom met een maximum van 50 Euro per reiziger
- Annulering/verbreking vanaf 89 dagen tot en met 57 dagen voor afreis : 50% van de reissom
- Annulering/verbreking vanaf 56 dagen tot en met 15 dagen voor de afreis: 80% van de reissom
- Annulering/verbreking vanaf 14 dagen voor de afreis tot het vertrek of afwezigheid bij vertrek: 100% van de reissom,

tenzij anders vermeld in het reiscontract.

In elk geval van opzegging door de reiziger worden 25 euro administratieve kosten bijgerekend.

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

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

Aansprakelijkheid van de reisorganisator:

De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door hemzelf, dan wel door andere verstrekkers van diensten en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken.

Dekking bij schadegevallen:

Avanti-cars bv heeft een polis burgerlijke aansprakelijkheid en uitbatingverzekering onderschreven waarin de dekking als volgt is gewaarborgd: 1) waarborg lichamelijke letsels per schadegeval: onbepaald en 2) waarborg materiële schade per schadegeval: maximum 100 miljoen Euro per schadegeval, uitgezonderd schade aan persoonlijke kleding en bagage van vervoerde personen. Daar is de schadevergoeding maximum 2500 Euro per persoon. Ook immateriële schade is gedekt, evenals burenhinder (art544bw) en toevallige milieuvuiling. 3) behandelde bagage, per schadegeval: 12.500 Euro. Deze waarborg geldt enkel voor schade ontstaan bij manipulatie van bagage tijdens laden en lossen in het voertuig van Avanti-cars bv. De vrijstellingen (franchise) voorzien in de verzekeringspolis worden ten laste genomen door AVANTI-cars bv. AVANTI-cars bv heeft eveneens een rechtsbijstandpolis onderschreven zowel voor strafrechtelijke verdediging, burgerlijk verhaal als insolventie van derden. Bij elk schadegeval doet de klant uitdrukkelijk

Afstand van verhaal:

De klant doet afstand om ten aanzien van Avanti-cars bv schade-eisen in te dienen die hoger zijn dan de waarborgen gedekt door de verzekering, zoals hierboven uiteengezet.

Aansprakelijkheid van de reiziger:

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de reisorganisator, hun aangestelde of hun vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, of wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen. De fout wordt volgens het normale gedrag van een reiziger beoordeeld.

Formaliteiten en verplichtingen van de reiziger:

De reiziger moet zich met zijn bagage op de opstapplaats aanbieden, uiterlijk op het tijdstip dat door Avanti-Cars werd vastgelegd en hem schriftelijk ter kennis werd gegeven. De autocar vertrekt stipt op het vooraf bepaalde vertrek uur, ook tijdens de uitvoering van de reis. Hij moet ervoor zorgen dat zijn persoonlijke documenten en zijn reisgoed voldoen aan de door de binnen- en buitenlandse reglementen opgelegde voorwaarden inzake toelating formaliteiten, formaliteiten van sanitaire en financiële aard, e.a. bepalingen en dit voor de gehele duur van de gecontracteerde reis. De reisorganisator neemt geen enkele verantwoordelijkheid op zich voor de gevolgen die voortvloeien uit het ontbreken van de nodige documenten of de niet-naleving van de verplichtingen door de reiziger. Personen met een beperking die alleen reizen, worden verondersteld de reis op eigen krachten te kunnen maken en voldoende te zijn ingelicht door de reisorganisator van de logistieke voorzieningen (of niet) voor hun beperking. Minderjarige kinderen moeten in het bezit zijn van de vereiste documenten of een eigen paspoort bezitten. Wanneer ze niet samen met het gezinshoofd of de voogd reizen, moeten zij houder zijn van een gelegaliseerd attest waarbij deze hen toelating geeft voor de reis. Iedere reiziger is verantwoordelijk voor zijn reisgoed en aangekochte souvenirs. De verkoop of verdeling van **eigen drank** is niet toegestaan in de autocar. Om wettelijke gezondheid- en hygiëne regels mag er in de autocar **niet gerookt** worden, noch door de chauffeur noch door de passagiers. Avanti-Cars bv zal iedere vraag om een rookpauze accepteren indien de tijd dit toelaat en indien er geschikte locaties beschikbaar zijn. Het toevallige of individuele vervoer van **BABY'S en KINDEREN** kleiner dan 1.50 meter moet gebeuren in een daarvoor wettelijk geschikt en goedgekeurd zitje of dergelijke wieg. Ze kunnen in de autocars enkel vastgemaakt worden met een 2-punts heupgordel. De huurder moet zelf voorzien in het speciale zitje of wieg indien hij een kind van minder dan 1.50 meter of een baby wenst mee te nemen. Er worden op de reizen **geen DIEREN** toegelaten in de autocar, noch in de bagage.

Bagage:

Per persoon/reiziger zijn maximaal toegelaten: 1 reiskoffer/reistas met afmetingen 60cmx25cmx75cm + 1 tas/zak/valies handbagage met afmeting 15cmx35cmx50cm die boven in het bagagerek moet worden opgeborgen tijdens de rit.

Autocar:

Avanti-cars behoudt zich het recht voor om haar eigen autocar te vervangen door een ander voertuig of een bijkomende autocar in te schakelen in geval van defect of andere gevallen van overmacht. Deze vervangautocar zal een minimale comfortnorm hebben van 3 sterren volgens het Belgische kwaliteitslabel van FBAA.

Zitplaatsen:

De reiziger krijgt een zitplaats toegewezen in de autocar, volgens de organisatie en de inschrijvingsvolgorde. Speciale zitplaatsvoorkeuren kunnen worden doorgegeven aan Avanti-cars maar niet gegarandeerd worden. Op bepaalde reizen kan een zitplaats gereserveerd worden tegen betaling. Er wordt niet van plaats gewisseld in de autocar.

Europese wetgeving op de rij- en rusttijden van de chauffeurs:

Ten gevolge van deze wetgeving zijn kleine wijzigingen in het reisverloop mogelijk. De reis leider zal de klant desgevallend hierover informeren tijdens de reis.

Verplichting tot bijstand

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

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

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

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

Reisbijstand- en annuleringsverzekering:

Voor elke meerdaagse reis kan de klant via Avanti-Cars een reisbijstand- en annuleringsverzekering onderschrijven bij Allianz-Global Assistance aan een premie die 6,5% van de totale reissom bedraagt, inclusief taksen en btw. De formule heet 'TOP SELECTION'. Deze verzekering dekt de volgende gevallen: 'Assistance Personen': terugbetaling medische kosten in het buitenland tot 25000euro per verzekerde, 'Compensatiereis': tot 1000euro per verzekerde, 'Annuleringsverzekering': tot 1000euro per verzekerde, 'Bagage': tot 750euro per verzekerde, 'Kapitaal reisongevallen': tot 12500euro per verzekerde. Deze informatie is louter een samenvatting zonder contractuele waarde. Voor meer informatie kan u de algemene voorwaarden raadplegen op www.allianz-global-assistance.be of u kan ze op eenvoudig verzoek bekomen bij Avanti-Cars. Door de ondertekening van de bestelbon (reiscontract) met inclusieve verzekering erkent de verzekerde klant de uitkeringsvoorwaarden bij een schadegeval van Allianz-Global-Assistance te hebben gelezen en te kennen.

Non-conformiteit tijdens de reis:

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

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

1° onmogelijk is, of

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

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

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

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

Indien de andere voorgestelde arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit, kent de organisator aan de reiziger een passende prijsvermindering toe. De reiziger kan de andere voorgestelde arrangementen slechts afwijzen indien zij niet vergelijkbaar zijn met hetgeen in de pakketreisovereenkomst is afgesproken, of indien de toegekende prijsvermindering ontoereikend is. Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator deze niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en, in voorkomend geval, om een prijsvermindering en/of een schadevergoeding verzoeken. Indien de pakketreis passagiersvervoer omvat voorziet de organisator ook in repatriëring van de reiziger. Indien er geen andere arrangementen kunnen worden voorgesteld of de reiziger de andere voorgestelde arrangementen verwierpt, heeft de reiziger, in voorkomend geval, ook zonder opzegging van de pakketreisovereenkomst, recht op prijsvermindering en/ of schadevergoeding.

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

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

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

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

Aansprakelijkheid van de reiziger:

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

Aansprakelijkheid van de organisator en de professioneel :

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

Prijsvermindering en schadevergoeding:

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

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

Beperking aansprakelijkheid van de reisorganisator:

Avanti-Cars bv beschikt over een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid uitbating. De aansprakelijkheid van de reisorganisator is beperkt tot maximaal 3x de prijs van de reis (behalve voor persoonlijk letsel of door opzettelijkheid of nalatigheid veroorzaakte schade).

Overeenkomstig grenzen bepaald in internationale verdragen die van toepassing zijn op de reisdiensten is de aansprakelijkheid van de reisorganisator beperkt. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij ferrydiensten.

De schadevergoeding of prijsvermindering op basis van andere wetgevingen wordt in mindering gebracht van de totale schadevergoeding die aan de reiziger uitgekeerd wordt.

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

1° de reiziger;

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

3° onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

Klachtenregeling

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

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

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

Verzoeningsprocedure:

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

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

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

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

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

Arbitrage of rechtbank

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

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

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

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

Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reisgeschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk. Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen: telefoon: 02 277 62 15 of 02 277 61 80 (9u tot 12 u) ; fax: 02 277 91 00 City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be

Verzekering tegen financieel onvermogen/bescherming van de reiziger:

Avanti-Cars bv is verzekerd tegen financieel onvermogen bij het Garantiefonds Reizen (www.gfg.be). Deze verzekering beschermt de klant bij financieel onvermogen van de reisorganisator: onder bepaalde voorwaarden de terugbetaling van de betaalde reissommen of wanneer de reis reeds een aanvang heeft genomen, de verderzetting van de reis of de repatriëring. In het voorkomende geval moet de klant rechtstreeks contact opnemen het Garantiefonds Reizen met adres Metrologielaan 8 te 1130 Brussel.

Beslechting geschillen/klachtenregeling: Wanneer geschillen niet bevoegd is, is uitsluitend de Rechtbank van het Gerechtelijk Arrondissement VEURNE bevoegd.