

SPECIFIEKE REISVOORWAARDEN

PAKKETREISOVEREENKOMSTEN

Artikel 1: Toepassingsgebied

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

Een pakketreis bestaat uit minstens twee van deze reisdiensten: verblijf, vervoer en/of autoverhuur. Ook de combinatie van een van deze reisdiensten met een andere toeristische dienst die u voor vertrek boekt (bv. een museumbezoek, een skipas), maakt een pakketreis uit wanneer deze toeristische dienst een aanzienlijk deel uitmaakt van de totale prijs of een essentieel kenmerk is van de reis.

Wanneer u een pakketreis boekt, gaat u een reisovereenkomst aan met desbetreffende organisator. In dat geval zijn de algemene voorwaarden van de reisorganisator van toepassing. Outspot treedt uitsluitend op als doorverkoper en wordt geen partij bij de pakketreisovereenkomst.

Artikel 2: Door Outspot te verstrekken informatie

Outspot verstrekt u, voordat u gebonden bent door een pakketreisovereenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsook, voor zover deze van toepassing is op de pakketreis:

- De voornaamste kenmerken van de reisdiensten:
- De reisbestemming(en), de route en de verblijfsperioden, met de data en het aantal nachten;
- De vervoermiddelen, hun kenmerken en categorieën, de plaatsen en data en tijdstippen van vertrek en terugkeer, de duur en plaats van tussenstops en de aansluitingen. Indien het exacte tijdstip nog niet vaststaat, wordt dit bij benadering meegedeeld;
- De ligging, de voornaamste kenmerken en de categorie van de accommodatie volgens de regels van het land bestemming;
- De verstrekte maaltijden;
- De bezoeken, de excursies of de andere diensten die zijn begrepen in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs;
- Ingeval het niet duidelijk is, uitsluitel of de reisdiensten worden verleend aan u als lid van een groep;
- De taal waarin andere toeristische diensten desgevallend worden verricht;

Of de reis in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit;

- De totaalprijs van de pakketreis, en voor zover toepasselijk, opgave van de soort bijkomende kosten die voor uw rekening kunnen zijn
- De betalingsmodaliteiten;
- Het minimumaantal personen dat nodig is voor de uitvoering van de pakketreis en de uiterste datum voor de eventuele opzegging van de overeenkomst wanneer dit aantal niet wordt behaald;
- Algemene informatie over de vereisten in het land van bestemming inzake paspoort en visumverplichtingen, met inbegrip van de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum en informatie over formaliteiten op gezondheidsgebied;

- De vermelding dat u de overeenkomst kan opzeggen tegen betaling van een opzegvergoeding;
- Inlichtingen over de annulerings en/of bijstandsverzekeringen.

Outspot draagt er zorg voor dat u het juiste standaardinformatieformulier wordt verstrekt.

De precontractuele informatie die aan u wordt verstrekt, vormt een integraal onderdeel van de pakketreisovereenkomst. Zij kan niet worden gewijzigd, tenzij wederzijds akkoord van de partijen.

Artikel 3: Door u te verstrekken informatie

U moet Outspot alle nuttige inlichtingen verstrekken omtrent uzelf en uw medereizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de goede uitvoering van de overeenkomst. Wanneer u verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor Outspot, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Outspot verwerkt de persoonsgegevens enkel voor intern gebruik. In geen geval worden deze doorgegeven aan derden, behoudens wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst, omwille van een wettelijke verplichting om een andere legitieme reden.

Outspot kan, in het kader van de uitvoering van de met u gesloten overeenkomst, uw persoonsgegevens doorgeven aan derden. Deze derden gelden als verwerkingsverantwoordelijke en verwerken uw persoonsgegevens in overeenstemming met hun privacy policy.

Artikel 4: De pakketreisovereenkomst

Bij het sluiten van de pakketreisovereenkomst of binnen redelijke termijn verstrekt Outspot u een bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager, zoals een mail, een papieren document of een pdf.

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

- Uw bijzondere wensen waar Outspot op is ingegaan;
- Dat de organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de pakketreis en een bijstandsverplichting heeft;
- De naam en de contactgegevens van de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie;
- De naam, adres, telefoonnummer, emailadres van de lokale vertegenwoordiger van de organisator of van een andere dienst voor geval u in moeilijkheden verkeert of uw beklag wenst te doen over de mogelijke non-conformiteit;
- Uw verplichting om de nonconformiteit tijdens de reis te melden;
- Informatie op basis waarvan rechtstreeks contact kan worden opgenomen met een niet vergezelde minderjarige of met de persoon die op zijn verblijfplaats voor hem verantwoordelijk is;
- Informatie over de interne klachtenbehandeling;
- Informatie over de Geschillencommissie Reizen en het platform van de EU voor online geschillenbeslechting;
- Informatie over uw rechten om uw overeenkomst over te dragen.

Artikel 5: Wijzigingen door Outspot of de organisator

5.1 Wijziging van de prijs

Na het sluiten van de pakketreisovereenkomst kunnen de prijzen alleen worden verhoogd indien de overeenkomst daar uitdrukkelijk in voorziet. In dat geval wordt in de pakketreisovereenkomst aangegeven hoe de prijsherziening wordt berekend. Prijsverhogingen zijn alleen toegestaan als rechtstreeks gevolg van veranderingen in: (1) de prijs van passagiersvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen, of (2) de hoogte van belastingen of vergoedingen over de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de pakketreis betrokken derden, met inbegrip van toeristenbelastingen en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden, of (3) de wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn.

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

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

Een prijsverhoging is alleen mogelijk wanneer het uiterlijk twintig dagen voor het begin van de pakketreis meegedeeld wordt via een duurzame drager (bv mail, papier of pdf), met opgave van motivering van de prijsverhoging en een berekening.

5.2 Wijziging van essentiële kenmerken, andere dan de prijs

Ingeval een van de essentiële kenmerken van de pakketreis, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd, kan u de overeenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en krijgt u een volledige terugbetaling. Indien de organisator de pakketreis voor het begin van de reis annuleert, heeft u recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.

Artikel 6: Uw rechten

6.1 Overdraagbaarheid

U kan de pakketreisovereenkomst overdragen aan een persoon die voldoet aan alle voorwaarden die voor die overeenkomst gelden op voorwaarde dat u (1) de organisator en Outspot zo snel mogelijk en uiterlijk 7 dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame drager (bv. mail, papier of pdf) op de hoogte stelt en (2) de eventuele bijkomende kosten draagt die voortvloeien uit de overdracht.

Zowel u als degene die de overeenkomst overdraagt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen die voortvloeien uit de overdracht.

6.2 Opzegging

U kan te allen tijde de overeenkomst voor het begin van de pakketreis opzeggen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde opzegvergoeding. Indien er geen gestandaardiseerde opzegvergoeding op basis van het tijdstip van de opzegging is vastgesteld in de overeenkomst, stemt

het bedrag van de opzegvergoeding overeen met de prijs van de pakketreis, verminderd met de inkomsten die de organisator verkrijgt uit het alsnog verkopen van de door u geannuleerde reis.

U heeft het recht de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding op te zeggen indien zich op de plaats van bestemming onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de reis. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn. In geval van opzegging op grond van dit lid heeft u recht op een volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen, maar kan u geen aanspraak maken op een bijkomende schadevergoeding.

6.3 Garantie bij financieel onvermogen

Indien de organisator of Outspot insolvent wordt, zal zorggedragen worden voor de uitvoering van een reis door een ander, of voor terugbetaling van de reissom, of als de reis reeds ten dele is genoten, een evenredig deel daarvan. Als de pakketreis personenvervoer omvat, voorziet deze garantie in uw repatriëring.

Outspot voorziet in deze garantie door zich aan te sluiten bij het Garantiefonds Reizen. Wanneer Outspot diensten niet levert door de insolventie, kan u contact op nemen met het Garantiefonds Reizen via info@gfg.be of via tel. +32 (0)2 240 68 00 (Adres: Metrologielaan 8, 1130 Brussel).

Artikel 7: Klachten

7.1 Tijdens de reis

Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet u een geschikt alternatief arrangement worden aangeboden, zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan u de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen.

In geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn heeft u recht op een prijsvermindering en/of schadevergoeding. Dit zal worden betaald zonder onnodige vertraging.

7.2 Na de reis

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

Artikel 8: Hulp en bijstand

De organisator is verplicht hulp en bijstand te bieden als u in moeilijkheden verkeert. Dat geldt ook voor onvermijdelijke en buitengewone omstandigheden waardoor de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die u op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag hebben. Deze bijstand bestaat uit adequate informatie omtrent medische diensten, plaatselijke autoriteiten, consulaire bijstand en ondersteuning bij het gebruik van communicatie en het vinden van

alternatieven. De partij die verantwoordelijk is voor de omstandigheden die aanleiding gaven tot deze hulp en bijstand draagt de kosten hiervan.

Artikel 9: Aansprakelijkheid

9.1 Uw aansprakelijkheid

U bent aansprakelijk voor de schade die Outspot lijdt door uw fout, of wanneer u uw contractuele verplichtingen niet bent nagekomen.

9.2 Aansprakelijkheid van Outspot

De organisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door een andere reisdienstverlener wordt verricht. Ingeval de organisator buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd, geldt deze aansprakelijkheid voor Outspot, tenzij Outspot bewijst dat de organisator aan de door de wet van 21 november 2017 voorgeschreven voorwaarden voldoet.

Outspot is aansprakelijk voor elke fout door technische gebreken in het boekingsstelsel die aan Outspot te wijten is en, indien Outspot aanvaardt heeft de boeking van een pakketreis te regelen, is Outspot tevens aansprakelijk voor fouten die tijdens het boekingsproces worden gemaakt. Outspot is echter niet aansprakelijk voor boekingsfouten die aan u te wijten zijn of die door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden worden veroorzaakt.

Artikel 10: Overige bepalingen

Deze Specifieke Voorwaarden zijn een uitbreiding op de Algemene Voorwaarden zoals voorzien op de website van Outspot voor zover het voorwerp pakketreizen zijn. De Algemene Voorwaarden blijven onverminderd van toepassing.