

## Bijzondere Reisvoorwaarden Holiways B.V.

Deze bijzondere reisvoorwaarden vormen een onlosmakelijk onderdeel van elk reisaanbod, elke inschrijving en elke factuur. Ze zijn een aanvulling op de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie en op de wet van 01.01.24. Deze bijzondere reisvoorwaarden vormen met de Algemene Reisvoorwaarden de op de overeenkomsten van de klant toepasselijke contractuele voorwaarden uit. Bij het boeken van een reis bevestigt de klant/deelnemer vooraf kennis te hebben genomen van beide reisvoorwaarden en deze te aanvaarden.

### **Artikel 1: De overeenkomst**

De reisovereenkomst komt tot stand tussen enerzijds,  
Holiways BV, onderdeel van Explorers BVBA  
Sportstraat 270/0001  
9000 Gent  
BTW : BE 0649 842 689  
[www.holiways.be](http://www.holiways.be)  
[info@holiways.be](mailto:info@holiways.be)  
Solvabiliteitsverzekering: Garantiefonds Reizen met polisnr 23 09.1620.00/9262

Naar wie hierna kan worden verwezen met « Holiways » of « de organisator ».

En de klant, zijnde elke persoon/organisatie of vereniging die een reis die wordt georganiseerd of verkocht door Holiways boekt of daaraan deelneemt, waar hierna verwezen wordt met « de klant », « de deelnemer » en/of « u ».

### **ARTIKEL 2: Promotie**

Alle gegevens op de website, in de reisbrochure, op folders enz. zijn te goeder trouw verzameld en zo correct mogelijk weergegeven op basis van de gegevens op dat moment beschikbaar. Holiways houdt zich het recht voor om materiële vergissingen te verbeteren die voorkomen in de precontractuele informatie tot op uiterlijk 21 dagen voor de afreisdatum. Holiways zal de klant hiervan schriftelijk op de hoogte brengen van zodra ze er zelf weet van heeft, maar kan hiervoor in geen geval verantwoordelijk worden gesteld. De klant aanvaardt dat de organisator wijzigingen kan doorvoeren aan de pakketreisovereenkomst.

### **ARTIKEL 3: Informatie door de klant/deelnemer**

1. De klant kan bij het boeken van een reis altijd een persoonlijke of bijzondere voorkeur opgeven. Hierbij dient een onderscheid gemaakt worden tussen essentiële voorwaarden en bijzondere wensen.
2. De klant staat in voor het nakomen van de verplichtingen van alle door hem opgegeven deelnemers. Dit houdt o.m. in dat alle deelnemers voldoen aan de vereiste formaliteiten (o.a. identiteitspapieren, mutualiteitsformulieren, eventuele visum, toelating voor minderjarigen om te reizen, ...) om naar de geboekte bestemming te reizen.
3. Holiways kan in geen enkel geval aansprakelijk worden gesteld bij het niet volgen van deze verplichtingen. Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor Holiways en/of dienstverlener, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

## **ARTIKEL 4: Prijs**

### **4.1 Vermelding**

Alle vermelde prijzen, toeslagen en kortingen gelden per persoon, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. De prijs omvat wat bij elk reispakket of elke offerte onder « inbegrepen » staat vermeld. De prijzen worden in EUR uitgedrukt.

De richtprijzen weergegeven op de website worden berekend op basis van de aangeduide duur, het vervoersmiddel, de accommodatie, de maaltijden, de activiteiten, verzekeringen en de administratiekosten. Deze prijzen zijn onderhevig aan aantallen, seizoenen en beschikbaarheden.

### **4.2. Herziening**

De in de overeenkomst overeengekomen prijs is vast en alle vermelde diensten zoals voorzien in artikel 4.3, belastingen en taksen zijn inbegrepen tenzij expliciet anders vermeldt op de overeenkomst en behoudens een kennelijke materiële vergissing en de mogelijkheden tot prijsaanpassingen bepaald in artikel 5 van de algemene reisvoorwaarden van de geschillencommissie.

### **4.3 Bestanddelen**

Naargelang de reisovereenkomst, kan de basisprijs volgende bestanddelen omvatten:

- Accommodatie zoals beschreven in de offerte
- Maaltijden en dranken zoals beschreven in de offerte
- Vervoersmiddel naar en van de bestemming alsook bagages zoals beschreven in de offerte. Indien vervoer per vliegtuig gekozen wordt, is de prijs berekend volgens de tarieven geldig op datum van ondertekening met inbegrip van de op dat moment gekende toeslagen (brandstof, luchthaventaks en). De door de luchtvaartmaatschappij meegedeelde toeslagen of kortingen, na datum van ondertekening van de reisovereenkomst, worden netto bij de reissom verrekend.
- Heffingen en taksen zoals bekend op datum van ondertekening. Latere verhogingen en/of verlagingen worden netto bij de reissom verrekend.
- B.T.W volgens de gekende aanslagvoeten
- De administratieve kosten voor boeking

Niet inbegrepen in de basisprijs van de overeenkomst:

- De kosten voor reispas, visum, inentingen en andere verplichte formaliteiten voor de deelnemers
- Eigen uitgaves voor maaltijden en dranken (tenzij anders vermeld in de overeenkomst)
- Andere persoonlijke uitgaves en fooien
- De door een overheid voorziene toeristenbelasting of verblijfstaks die ter plaatse geïnd worden, tenzij anders vermeld in de overeenkomst
- Activiteitenprogramma, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de overeenkomst
- Een annulatieverzekering, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de overeenkomst
- Een reis- en bijstandsverzekering, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de overeenkomst.

Voor uw reis kan verzocht worden dat een waarborg kan betaald worden, ter garantie van een goede staat van de accommodatie, materialen, voertuigen, etc. die ter beschikking worden gesteld van de klant. Deze waarborg zal expliciet vermeld staan in de overeenkomst alsook de betalingsmodaliteiten hiervan. Elke schade die zou worden toegebracht tijdens de reis kan leiden tot het inhouden van de waarborg. In geval de schade de waarborg overstijgt, kan een supplement worden aangerekend aan de klant, op vertoon van de nodige bewijzen.

**ARTIKEL 5: De Overeenkomst****5.1 Optie**

De klant kan een kosteloze optie nemen op zijn pakketreis tot de uiterlijke vervaldag vermeldt op de offerte en deze gratis annuleren. Eens de vermelde vervaldag verstreken, is Holiways niet meer gebonden en houdt ze het recht de voorgestelde diensten aan anderen toe te wijzen.

Bij het boeken van een reispakket is Holiways ertoe gehouden een overeenkomst aan de klant over te maken conform de wet.

Eens de klant de overeenkomst ondertekent voor akkoord is de boeking bevestigd en is de klant gebonden aan de reisvoorwaarden.

**5.2. Voorschotten**

Een boeking wordt pas definitief na het ontvangen van het eerste vereiste voorschot, ten belope van 30% van de reissom en in overeenstemming met het opgegeven aantal deelnemers op de overeenkomst.

Eens de boeking definitief is heeft de klant geen recht om de overeenkomst te herroepen.

Het eerste voorschot dient binnen een termijn van 2 weken na ondertekening van de overeenkomst gestort te worden op het meegedeelde rekeningnummer. Holiways bezorgt haar klanten hiervoor tijdig een pro forma factuur.

Als een klant de reis alsnog annuleert binnen de 2 weken na ondertekening van de overeenkomst en nog voor de volstorting van het voorschot, behoudt Holiways zich het recht voor een forfaitaire annulatiekost van 10% van de totale reissom aan de klant aan te rekenen.

Het tweede voorschot, tevens 30% van de totale reissom, dient uiterlijk 180 dagen voor afreis te worden voldaan op het meegedeelde rekeningnummer. Holiways bezorgt hiervoor tijdig een 2de pro forma factuur.

**5.3. Aantal deelnemers**

De door de klant geboekte reis kan expliciet een minimum aantal deelnemers hebben als voorwaarde voor uitvoering van de reis. Dit aantal wordt vermeld in de overeenkomst. Indien het minimumaantal deelnemers niet wordt behaald behoudt Holiways zich het recht de reis volledig te annuleren of te herzien. De klant wordt ten minste 30 dagen voor vertrek hiervan op de hoogte gebracht. De klant krijgt daarbij de keuze tussen het aanvaarden van het alternatief voorstel, desgevallend met een prijsaanpassing of de kosteloze annulering van de pakketreis met vollegide terugbetaling van de reeds betaalde bedragen.

**Artikel 6: Betalingsmodaliteiten****6.1. Het eerste voorschot(\*)**

Het eerste voorschot (zoals beschreven in artikel 5.2) dient uiterlijk 2 weken na ondertekening van de reisovereenkomst voldaan te worden.

**6.2. Het tweede voorschot(\*)**

Het tweede voorschot (zoals beschreven in artikel 5.2) dient uiterlijk 180 dagen voor afreis te worden voldaan.

- (\*)
1. In het geval de boeking van de pakketreis meer dan 180 dagen voor afreis gebeurt, bedraagt het voorschot 30% van de totale reissom per deelnemer met een minimum van €80 per deelnemer.
  2. In geval de boeking minder dan 180 dagen en tot 30 dagen voor vertrek gebeurt, bedraagt het enige voorschot 60% van de totale reissom per deelnemer.
  3. In geval de boeking minder dan 30 dagen voor vertrek gebeurt, bedraagt het voorschot 100% van de reissom per deelnemer.

### 6.3. Saldo reissom

De betaling van het saldo is uiterlijk verschuldigd 30 dagen voor afreisdatum. De klant wordt geacht de verschuldigde bedragen over te schrijven volgens de omschreven modaliteiten op de overeenkomst vermeld.

### 6.4. Laattijdige of niet-betaling

Bij gebreke aan betaling op de vervaldag, zal het openstaande saldo van rechtswegen zonder voorafgaande ingebrekestelling verhoogd worden met 10% op jaarbasis en te verhogen met de gemaakte kosten met de betrekking tot invordering van schuldvordering, hetzij een administratieve forfaitaire vergoeding van €35 en de erelonen van de advocaten, overeenkomstig de bepalingen van de wet dd. 21 april 2017.

In geval van niet-betaling van de openstaande reissom op vervaldatum, behoudt Holiways zich bovendien het recht om de reis, na ingebrekestelling, volledig te annuleren, in welk geval de annulatievoorwaarden zoals beschreven in artikel 7 van toepassing zullen zijn, onverminderd het recht van Holiways om bijkomende schadevergoeding en intrest te innen.

### Artikel 7: Annulatie

Holiways raadt sterk aan een annulatieverzekering af te sluiten aangeboden bij het reispakket. De polisvoorwaarden voor deze verzekering kunnen ten allen tijden schriftelijk aan Holiways worden gevraagd.

#### 7.1. Annulering door de klant of de deelnemer

Als de klant en/of deelnemer geen annulatieverzekering heeft afgesloten, kan hij zijn reis toch annuleren mits de correcte betaling van de annuleringsvoorwaarden.

1. Tot 45 dagen voor vertrek: 30% van de reissom
2. Binnen de 45 dagen voor vertrek: 60% van de reissom
3. Binnen de 15 dagen voor vertrek: 80% van de reissom
4. Binnen de 7 dagen voor vertrek: 100% van de reissom

In afwijking van bovenstaande kunnen de annulatiekosten worden aangepast indien de annuleringskosten van de leverancier (o.a. accommodatie, vervoermaatschappij, activiteiten, ...) hoger zijn dan bovenstaande bedragen, mits voorlegging van de bewijsstukken. Afwijkingen kunnen eveneens specifiek aangegeven worden in de reisovereenkomsten.

#### 7.2. Annulering door Holiways

Holiways behoudt zich het recht een reis kosteloos te annuleren wanneer de door uitzonderlijke, onverwachte of niet-controleerbare omstandigheden voortdoen, waaronder, maar niet exclusief extreme weersomstandigheden, (dreigende) oorlog, stakingen, terrorisme, natuurrampen, epidemie, brand, negatief reisadvies vanuit de Belgische overheid diensten Buitenlandse zaken, etc. Doch zal Holiways steeds een gelijkwaardige alternatieve reis aan de klant voorstellen.

De klant zal hiervan schriftelijk op de hoogte worden gebracht en zal de mogelijkheid krijgen de reis op een latere datum te verplaatsen of de reeds betaalde reissom om te zetten in een voucher ter waarde van de reeds betaalde reissom. De algemene voorwaarden zullen op de voucher worden vermeld.

De klant heeft het recht een omboeking of de reisvoucher te weigeren, in dit geval zal de reeds betaalde reissom binnen de 14 dagen na annulatie teruggestort worden, tenzij anders wordt bepaald door de Belgische of Europese instanties.

**Artikel 8: Overdraagbaarheid van de reisovereenkomst**

Een klant kan de reisovereenkomst overdragen aan een derde, op voorwaarde dat deze volledig beantwoordt aan de reisvoorwaarden en dit schriftelijk aan Holiways wordt meegedeeld uiterlijk 30 dagen voor afreis. Holiways zal hiervoor een administratiekost van €50 aanreken vermeerderd met de wijzigingskosten bij de leveranciers (o.a. naamswijzigingen)

Indien de overdracht binnen de 30 dagen wordt meegedeeld, zullen de kosten afhangen van de verschillende leveranciers en zullen de daaruit voortvloeiende kosten aan de klant aangerekend worden.

Holiways is echter niet verantwoordelijk in de terugbetalingen tussen de overnemer en de klant, beide blijven hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het verschuldigde saldo, kosten, etc.

**Artikel 9: Andere wijzigingen van de reisovereenkomst****9.1. Wijzigingen door Holiways**

Holiways behoudt zich het recht voor om onbeduidende veranderingen aan de pakketreisovereenkomst aan te brengen. De reisorganisator zal de klant hiervan op de hoogte brengen, dit via een duurzame gegevensdrager (bv. e-mail).

**9.2 Wijzigingen door de klant/deelnemers**

Wijzigingen aan een geboekte reis moeten schriftelijk worden meegedeeld aan Holiways (via e-mail) en kunnen een prijsaanpassing met zich meebrengen. De uiteindelijk wijziging zal pas aanvaard worden na overleg met de verschillende leveranciers en mits betaling van de daaruit voortvloeiende kosten.

Voor wijzigingen die binnen de 30 dagen voor vertrek worden meegedeeld/aangevraagd, zal automatisch een forfaitaire administratieve kost van €25 worden aangerekend.

Een verzoek tot wijziging van vertrekdatum, duur van de reis of bestemming vormt geen wijziging, maar een volledige annulering van de reis.

Een vermindering van het aantal deelnemers vormt geen wijziging, maar een annulering volgens de annuleringsvoorwaarden van artikel 7.1.

**Artikel 10: Aansprakelijk****10.1. Wettelijke voorzieningen**

De aansprakelijkheid van Holiways als doorverkoper van reisdiensten of als reisorganisator, naargelang het geval, wordt geregeld door de Wet van 21 november 2017 over de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Holiways kan als reisorganisator of doorverkoper enkel aansprakelijk voor de reisdiensten die zij u heeft aangeboden en verkocht, en die zodoende deel uitmaken van de reisovereenkomst. De uren die op programma's, tickets of ergens anders vermeld werden zijn indicatief.

Het aanbod van de reispakketten werd opgemaakt volgens de op dat ogenblik beschikbare gegevens. Eventuele errata en/of wijzigingen zullen als dusdanig zo vlug mogelijk meegedeeld worden. Eventuele foto's en illustraties die u terugvindt in brochure, reclame, marketingmateriaal, website, etc. gelden enkel ter informatieve titel, en maken geen onderdeel uit van het contract.

Indien de klant op de bestemming zelf overgaat tot het aankopen van of het deelnemen aan excursies, activiteiten, wedstrijden, evenementen, voorstellingen, etc., gebeurt dit bij ondernemingen die niet zijn verbonden aan Holiways.

Dergelijke activiteiten worden altijd uitgesloten van de verantwoordelijkheid en de aansprakelijkheid van Holiways.

Holiways kan als reisorganisator of doorverkoper in geen geval aansprakelijk zijn voor schade veroorzaakt door uzelf of door derden, die geen deel uitmaken van de uitvoering van het reiscontract dat u met Holiways heeft afgesloten.

Bij ongevallen die gebeurd zijn onder invloed van alcohol of andere verdovende middelen wordt de deelnemer persoonlijk, hoofdelijk, aansprakelijk gesteld hiervoor en kan op geen enkele wijze Holiways aansprakelijk gesteld worden.

Holiways is geen vervoersmaatschappij (bus, trein, vliegtuig, etc.) en is zelf niet de uitvoerder van de ritten. Zij kan dus niet verantwoordelijk gesteld worden voor vertragingen en/of andere schade die ontstaan omwille van enige reden noch kan zij verantwoordelijk zijn voor het verlies, schade of diefstal van bagage.

Holiways behoudt zich het recht voor om een klant of deelnemer uit te sluiten van verdere reis, indien deze door zijn/haar gedragingen een gevaar dreigt te zijn voor de veiligheid en het welzijn van zichzelf of de andere reizigers tijdens de hele duur van de vakantie.

## 10.2. Overmacht

Holiways zal niet aansprakelijk zijn in geval van overmacht, een gebeurtenis die met inachtneming met de nodige zorgvuldigheid niet kon voorzien of voorkomen worden, of andere situaties zoals voorzien in de wet van 21 november 2017.

## 10.3. Beperking van de aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid wordt beperkt tot driemaal de totale reissom voor de gevallen bedoeld in artikel 51 §3 van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

## 10.4. Communautaire lijst van luchtvaartmaatschappijen

In overeenstemming met artikel 9 van de Europese verordening (EG) nr. 2111/2005 is de reisorganisator verplicht u te informeren over het bestaan van een lijst van luchtvaartmaatschappijen die binnen de EU een exploitatieverbod opgelegd kregen, de zogenaamde communautaire lijst. Deze kan geconsulteerd worden op [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_nl](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_nl).

#### 10.5. Identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappijen

In overeenstemming met artikel 11 van de Europese verordening (EG) nr. 2111/2005 moet de reisorganisator u informeren over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappijen die betrekking hebben op uw vlucht. Voor zover de identiteit nog niet bekend is op het ogenblik van de boeking wordt de naam vermeld van de maatschappij die waarschijnlijk de vlucht zal uitvoeren.

De identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij wordt u meegedeeld bij het toesturen van de vliegtickets. Indien zich naderhand wijzigingen voordoen, zal men u zo snel mogelijk informeren en in elk geval voor de check-in of, als er bij overstappen op een aansluitende vlucht geen check-in meer plaatsvindt, bij het instappen.

#### **Artikel 11: Klachtenregeling en niet-conformiteit**

Tenzij anders is voorzien in uw reisovereenkomst, dienen alle vragen, meldingen en klachten in het kader van de uitvoering van de reisovereenkomst, gericht te worden tot Holiways tijdens kantooruren (van maandag tot vrijdag, van 9u30 tot 17u00), via het volgende e-mailadres: [info@holiways.be](mailto:info@holiways.be) (of het e-mailadres vermeld in de reisovereenkomst).

Klachten over de uitvoering van de reisovereenkomst, dienen zo snel als mogelijk en in elk geval binnen een redelijke termijn ter kennis worden gebracht van de betrokken reis dienstverlener én van Holiways of diens vertegenwoordiger ter plaatse.

Holiways behoudt zich het recht voor om eventuele klachten ter plaatse te remediëren in natura, eerder dan een terugbetaling of compensatie te voorzien.

Bij gebreke aan tijdige kennisgeving, kunnen de feiten niet steeds worden achterhaald, en kan het recht tot schadevergoeding komen te vervallen.

Opdat de klacht geldig is en correct behandeld zal worden, is de deelnemer die de klacht gedetailleerd heeft, verplicht om steeds een schriftelijke kopie van de klacht aan de organisator te bezorgen. Bij het indienen van een klacht dienen de relevante bewijsstukken te worden voorgelegd. Enkel bewijskrachtige ingediende klachten kunnen in aanmerking genomen worden.

In geval een klacht of vraag niet is opgelost tijdens de reis door onmiddellijke tussenkomst, heeft de klant/deelnemer de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen, uiterlijk 14 dagen na het einde van de uitgevoerde reis.

Het noodnummer waarop de klant/deelnemers terecht kunnen voor bijstand of om non-conformiteit te melden, wordt hen meegedeeld in de reisdocumenten.

#### **Artikel 12: Arbitrage of rechtbank**

In geval van betwisting zullen de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.

Mislukt deze poging, dat kan elk van de betrokken partijen zich richten tot de vzw Geschillencommissie Reizen ter bemiddeling. Alle partijen dienen hiermee in te stemmen.

Partijen bepalen dat de reisovereenkomst, alle voorwaarden die erop vermeldt staan van toepassing zijn én eventuele geschillen die eruit zouden kunnen volgen, onderhevig zullen zijn aan het Belgisch recht, en onder de bevoegdheid van de Belgische rechtbanken zullen vallen.

**Artikel 13: Diversen****13.1. Privacyverklaring**

Holiways behandelt haar klanten gegevens volgens de Europese en internationale regelgeving omtrent privacy. Voor meer info wordt verwezen naar de privacyverklaring, terug te vinden op de website. Holiways verbindt zich ertoe om enkel die persoonsgegevens op te vragen die noodzakelijk zijn voor het verwezenlijken van het reispakket.

**13.2. Sociale media**

Holiways behoudt zich het recht voor op sociale media content te controleren, aanpassen, rapporteren of verwijderen die naar de mening van Holiways illegaal, beledigend, grof, obscene of op een andere manier onwenselijk is, tevens in het geval de eigendomsrechten van derden of deze bijzondere voorwaarden schenden. Onverminderd dit recht blijft de auteur van de content op de sociale media de enige verantwoordelijke voor de content. Holiways aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor bovenstaande.

**13.3. Fotografie**

Tijdens de reizen van Holiways kunnen fotografen aangesteld worden om de sfeer met foto's en video's vast te leggen. Wie zich inschrijft voor een reis van Holiways gaat akkoord met het gebruik van deze beelden waarin hij/zij zelf kan voorkomen voor promotionele doeleinden. De reiziger heeft het recht om dit te weigeren mits eenvoudig schriftelijk verzoek naar [team@holiways.be](mailto:team@holiways.be) ten laatste op de dag van vertrek.

**13.5. Verzekering tegen financieel onvermogen**

Holiways is verzekerd tegen financieel onvermogen bij het Garantiefonds Reizen met polisnr 2309.1620.00/9262.