

## Bijzondere voorwaarden van de reisorganisator

Dit document bevat nuttige informatie omtrent uw reis. Gelieve te noteren dat u als reiziger de verplichting heeft kennis te nemen van deze belangrijke informatie.

Aarzel niet om contact op te nemen met NORTH & AWAY als u na het lezen nog bijkomende vragen heeft.

### Artikel 1 : Algemeen

1. Door deze bestelbon te ondertekenen en/of het voorschot te betalen verleent de reiziger aan NORTH & AWAY, in de hoedanigheid van reisorganisator, de uitdrukkelijke bevoegdheid hem te vertegenwoordigen in alle betrekkingen met de dienstverleners.
2. De reiziger heeft de verplichting kennis te nemen van de inhoud van zijn bestelbon en de algemene en bijzondere voorwaarden van de reisorganisator. Hou er rekening mee dat u, na ondertekening van bijhorende bestelbon en/of betaling van het voorschot, akkoord gaat met de integrale inhoud ervan, inclusief de schrijfwijze van alle voor- en familienamen zoals vermeld op de officiële identiteitsdocumenten van de reizigers en als dusdanig opgegeven door de reiziger en/of ondergetekende. Alle kosten te wijten aan een verkeerde opgave van namen zijn steeds ten laste van de reiziger. Wij raden u aan om de volledige inhoud waaronder alle voor- en familienamen, reisroute, eindbestemming, aankomst- en vertrekuren en data door te nemen. NORTH & AWAY zal geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor het geval hieromtrent eender welk probleem zou kunnen ontstaan.

### Artikel 2 : Prijzen en extra kosten

1. De prijs is in principe aangeduid per persoon (tenzij anders vermeld).
2. Prijzen die mondeling of telefonisch worden gegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.
3. Dossiers tot reisorganisatie zijn enkel onderworpen aan dossierkosten indien het gaat om op maat samengestelde reizen of op vraag van de klant aangepaste reispakketten die worden aangeboden op de website. Volgende dossierkosten zullen worden aangerekend bij boeking:
  - €25 per dossier voor de aanpassing van een op de website aangeboden reispakket.
  - €50 per dossier voor een op maat samengestelde reis.
4. Late boekingen veroorzaken extra kosten die zullen worden doorgerekend als volgt:
  - €25 per dossier indien geboekt tussen 14 en 4 dagen voor afreis.
  - €50 per dossier indien geboekt vanaf 3 dagen voor afreis.

5. Eventuele supplementaire kosten voor de verzending van de reisdocumenten per snelpost zullen eveneens aan de klant worden doorgerekend. De meeste reisdocumenten kunnen echter worden bezorgd per fax of e-mail behoudens uitzonderingen.
6. Transportmaatschappijen behouden zich het recht voor om hun tarieven ten allen tijden te wijzigen en kunnen beslissen om de taksen te verhogen of brandstoftoeslagen in te voeren. De verhoging of eventuele verlaging van deze taksen en toeslagen zal automatisch worden verrekend bij het opmaken van de reisdocumenten (een maand voor vertrek). Als u niet onderhevig wilt zijn aan deze schommelingen, moet op het moment van bevestiging de volledige reissom betaald worden. De tickets zullen in dat geval onmiddellijk worden uitgeschreven en vanaf dat ogenblik zijn de algemene annuleringsvoorwaarden niet meer van toepassing en bedragen de annuleringskosten meestal 100% volgens de voorwaarden verbonden aan de betrokken vervoersmaatschappij. Een annuleringsverzekering wordt daarom sterk aanbevolen.

### Artikel 3 : Boeking en betaling

1. Indien uw reservatie een optie betreft, houdt dit in dat de plaatsen of kamers, een ander product of dienst voorlopig gereserveerd zijn. De leverancier heeft het recht deze optie om op het even welk moment en zonder voorafgaande verwittiging te annuleren. Ook heeft de betrokken leverancier het recht de prijs zonder voorafgaandelijke verwittiging te wijzigen. Slechts nadat u bij NORTH & AWAY uw optie bevestigde en de verschuldigde reissom betaald heeft, wordt uw optie omgezet in een definitieve reservatie.
2. Indien uw reservatie op aanvraag is, wil dit zeggen dat NORTH & AWAY geen onmiddellijke beschikbaarheid meer heeft. NORTH & AWAY zal trachten om extra beschikbaarheid te krijgen zodat u deze reis alsnog kan ondernemen. Vanaf het ogenblik van uw aanvraag is de reservatie bindend en gelden de normale boekingsvoorwaarden van de reisorganisator.
3. Bij bevestiging van uw reservatie, zal meteen de saldofactuur worden opgemaakt met een voorschot ten belope van 30% van de totale reissom (behoudens afwijkingen vanwege de reisorganisator). Dit voorschot is contant betaalbaar per overschrijving.
4. De totale reissom is echter onmiddellijk betaalbaar indien de transporttickets reeds bij boeking worden uitgeschreven. Dit geldt tevens voor een boeking gemaakt minder dan 30 dagen voor vertrek. In beide gevallen zal de saldofactuur contant moeten worden betaald.

5. Behoudens deze afwijkingen is het saldo betaalbaar uiterlijk 30 dagen voor vertrek. Het saldo kan enkel per overschrijving worden betaald.
6. Betalingen met een kredietkaart zijn mogelijk maar om administratieve redenen is de totale reissom onmiddellijk en volledig betaalbaar na ontvangst van de bevestiging/factuur. Gelieve ons tijdig te verwittigen als u met een kredietkaart wilt betalen.
7. Voorschotten en facturen, die niet op hun vervaldag betaald zijn, zullen van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd worden met een forfaitaire schadevergoeding van 10 % evenals met de wettelijke intresten vanaf de datum van de vervaldag.

### Artikel 4 : Formaliteiten

1. Voor alle arrangementen samengesteld door NORTH & AWAY volstaat voor reizigers met de Belgische nationaliteit een normale identiteitskaart met foto. Enkel voor reizen met Hurtigruten naar Groenland of Spitsbergen is een internationaal paspoort vereist. Voor reizen naar Rusland is ook een visum noodzakelijk. Reizigers met een andere dan de Belgische nationaliteit winnen best informatie in bij de respectievelijke ambassades. NORTH & AWAY wijst elke verantwoordelijkheid hieromtrent af.
2. Kinderen dienen over een identiteitsbewijs met foto te beschikken. Kinderen die niet door hun beide ouders vergezeld worden, dienen een attest voor te leggen, waarop de ouders of de "thuisblijvende" ouder hun toestemming verlenen om alleen te reizen en waarbij de datum van aankomst en van vertrek uit het betrokken land vermeld is, evenals het adres waar ze hun vakantie doorbrengen en hun adres in België.
3. Gelieve te noteren dat de informatie omtrent medische formaliteiten en gezondheidsadvies, verstrekt door NORTH & AWAY slechts algemeen is. Voor accurate detailinformatie verwijzen wij u graag naar het Tropisch Instituut in Antwerpen. De gegevens bekomen via deze instanties kunnen onder geen enkel beding leiden tot aansprakelijkheid van NORTH & AWAY.
4. NORTH & AWAY helpt u graag bij het aanvragen/bevestigen van het transport of verblijf van uw huisdier. De aanvraag dient te gebeuren bij boeking. NORTH & AWAY kan evenwel niet aansprakelijk gesteld worden voor de voorwaarden waaronder dit gebeurt daar dit volledig onder de verantwoordelijkheid van de vervoersmaatschappij of het verblijf valt. Dit houdt in dat eventuele bijkomende kosten voor het vervoer of verblijf van uw huisdier steeds ten laste van de reiziger zijn. Houd er rekening mee dat uw huisdier tijdens transporten vaak

verplicht vervoerd zal moeten worden in de afgesloten cargoruimte van vliegtuig of ferry. Bovendien moeten huisdieren doorgaans in een kooi zitten (die aan bepaalde voorwaarden moet voldoen) of in uw eigen wagen blijven tijdens een overtocht. Zorg er ook voor dat u steeds in het bezit bent van de vereiste documenten (gezondheidsvoorschriften en toegangsbewijs voor uw huisdier) tijdens uw reis. Voor specifieke informatie hieromtrent kan u terecht bij uw dierenarts.

5. Bij autohuur is een kredietkaart op naam van de hoofdbestuurder verplicht en elke bestuurder dient steeds in het bezit te zijn van een geldig Belgisch of Europees rijbewijs. Buiten Europa is een internationaal rijbewijs, verplicht vergezeld van het Belgisch rijbewijs vaak een vereiste. NORTH & AWAY verstrekt slechts algemene inlichtingen betreffende het rijbewijs en u heeft derhalve de verplichting om zelf de recentste informatie in dit verband bij de bevoegde instanties (ambassade of consulaat van uw vakantieland) te verifiëren. Een internationaal rijbewijs kan bij de gemeente worden aangevraagd.

#### Artikel 5 : Bagage

1. Bij verlies of beschadiging van bagage moet de reiziger bij de afdeling *verloren bagage* van de luchthaven een *property irregularity report* invullen. Zonder dit document is het onmogelijk om een vergoeding te bekomen. Bij transport per autocar dient een attest aan de begeleidende host(ess) worden gevraagd. Bevraag u meteen in verband met de te ondernemen stappen voor de afhandeling van uw schadedossier.
2. NORTH & AWAY helpt u bij boeking met plezier bij het aanvragen/bevestigen voor het transport van uw bagage buiten formaat (bv. sportmateriaal zoals fietsen, surfplanken, duikflessen en wintersportmateriaal) bij de door u gekozen luchtvaartmaatschappij. NORTH & AWAY kan evenwel niet aansprakelijk gesteld worden voor de voorwaarden waaronder dit gebeurt daar dit volledig onder de verantwoordelijkheid van de luchtvaartmaatschappij valt. Dit houdt in dat eventuele bijkomende kosten voor het vervoer van dergelijke bagage steeds ten laste van de reiziger zijn.
3. NORTH & AWAY kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor eventueel verlies of beschadiging van bagage. Wij raden u ten sterkste aan een bagageverzekering af te sluiten.

#### Artikel 6 : Dienstregelingen

1. De vermelde dienstregelingen zijn indicatief. De reiziger dient in alle omstandigheden er rekening mee te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis gewijzigd kunnen worden.

#### Artikel 7 : Annulering en wijzigingen

1. Bij annulering dienen de hierna vermelde vergoedingen in ieder geval betaald te worden door de reiziger, zelfs indien de annulering te wijten is aan toeval of overmacht.
2. De annuleringskosten zijn variabel volgens het tijdstip van annulering. De juiste datum van de annulering wordt bepaald door de datum van ontvangst door de reisorganisator.
3. Bij toepassing van onderstaande percentages bedraagt de minimumvergoeding €50 per persoon. Indien het percentage de kosten niet dekt, aangerekend door de betrokken maatschappij(en), worden deze kosten alsnog bijgevoegd.
  - Tot 60 dagen voor afreis: 30% van de reissom per dossier
  - Vanaf 59 dagen tot 28 dagen voor afreis: 50% van de reissom per dossier
  - Vanaf 27 dagen tot 15 dagen voor afreis: 75% van de reissom per dossier
  - Vanaf 14 dagen voor afreis: 100% van de reissom per dossier

Bijzondere annuleringsvoorwaarde:

Eens vlieg- en ferrytickets uitgeschreven zijn, is geen terugbetaling meer mogelijk en lopen de annuleringskosten op tot 100% van de prijs van de desbetreffende tickets ongeacht het tijdstip van annulering. De bovenstaande percentages zijn in dat geval niet meer van toepassing op deze tickets.

4. Kleine wijzigingen aan een geboekte reis worden aanvaard mits betaling van onderstaande kosten, naast de normale prijsaanpassing.
  - Tot 28 dagen voor afreis: €25 per dossier
  - 27 tot 4 dagen voor afreis: €50 per dossier
  - Vanaf 3 dagen voor afreis: €100 per dossier

Onder kleine wijzigingen wordt verstaan: wijziging van nummerplaat, leeftijd, kamertype, taal van de reisdocumenten, verblijfsformule en maaltijden, toevoeging van extra diensten of speciale wensen. Bij een wijziging van de reisdata of gereserveerde transport- en verblijfsaccommodaties gelden automatisch de annuleringsvoorwaarden.

#### Artikel 8 : Aansprakelijkheid

1. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor onvoorziene gebeurtenissen, zoals nieuwe reglementeringen of verordeningen, ongevallen, epidemieën, oorlog, stakingen, enz. (voorbeelden waarvan de opsomming niet beperkend is) zodat ook extra vervoers- of verblijfskosten hiervan het gevolg voor rekening van de reiziger zijn.

2. NORTH & AWAY is niet aansprakelijk voor kosten voortvloeiend uit vertragingen in het transport tengevolge van weersomstandigheden, defecten, stakingen, oorlog, wijzigingen van dienstregeling of transportmiddel. Dit geldt ook voor kosten ontstaan door gemiste aansluitingen ingevolge deze vertragingen.
3. Indien door u gereserveerde excursies of activiteiten omwille van slechte weersomstandigheden of om enigerlei andere reden worden afgelast, valt dit niet onder de aansprakelijkheid van NORTH & AWAY.
4. De reisprogramma's aangeboden op deze website werden nauwkeurig samengesteld volgens gegevens die ons bekend zijn op het moment van verschijning ervan. Indien zich wijzigingen voordoen in exploitatie, faciliteiten en diensten van de aangeboden producten zullen deze onmiddellijk na kennisname door NORTH & AWAY aan de klant worden meegedeeld.
5. De prestaties van de reisorganisator nemen een aanvang op de opstapplaats en eindigen op de afstapplaats zoals bepaald in de reisbevestiging.

#### Artikel 8 : Terugbetaling

1. De tegenwaarde van niet-verkregen diensten wordt alleen terugbetaald mits het indienen van een geschreven attest uitgaande van de betrokken dienstverlener en waarin duidelijk vermeld wordt welke diensten de reiziger niet ontvangen heeft.
2. Indien u vóór de voorziene check-out datum uw hotel verlaat, dient u steeds een check-out bewijs te vragen aan de hotelreceptie. Hou er rekening mee dat zonder dit bewijs, een eventuele terugbetaling niet mogelijk is.

#### Artikel 9 : Klachtenregeling

1. Meldingsplicht van de reiziger: indien u ontevreden zou zijn met bv. de kwaliteit van uw hotel of als er bepaalde mankementen in uw hotelkamer zijn, dient u dit onmiddellijk te melden aan de hotelier/receptie zodat zij voor u een oplossing kunnen zoeken. Indien de ter plaatse voorgestelde oplossing u niet bevredigt, verzoeken wij u om zo snel mogelijk contact op te nemen met NORTH & AWAY (per e-mail of telefonisch tijdens de openingsuren) teneinde alsnog een bevredigende oplossing te bewerkstelligen. Alle kosten die verbonden zijn aan de gevolgen van de niet-naleving van deze meldingsplicht, zijn ten laste van de reiziger.
2. Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie opgelost kunnen worden, is alleen de rechtbank van het arrondissement Antwerpen bevoegd.