



## Reisvoorwaarden van Thema Travel.

### Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze 'Reisvoorwaarden van Thema Travel' maken integraal deel uit van de overeenkomst die de reiziger met Thema Travel sluit. Afhankelijk van de aard en combinatie van de reisdiensten die worden geboekt, zijn partijen gebonden door hetzij een pakketreisovereenkomst, hetzij een gekoppeld reisarrangement, hetzij een reisdienstovereenkomst. Afhankelijk van de gereserveerde diensten is het mogelijk dat een aantal van onderstaande bepalingen niet van toepassing zijn op de gemaakte boeking. Ook wanneer Thema Travel slechts optreedt als doorverkoper, is het mogelijk dat sommige bepalingen niet van toepassing zijn. Wanneer Thema Travel als doorverkoper optreedt, bezorgt het de reiziger de algemene en de bijzondere voorwaarden van de organisator.

Deze voorwaarden vormen een aanvulling op de bepalingen van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten en desgevallend op de contractuele voorwaarden van de leveranciers van de reisdiensten. Gelet op het dwingend karakter van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten kan middels onderhavige voorwaarden op geen enkel ogenblik afstand worden gedaan van de rechten en plichten dewelke voortvloeien uit deze wet. De bepaling van de wet zullen zodoende te allen tijde prevaleren.

De reiziger erkent dat hij slechts gebruik kan maken van de door Thema Travel aangeboden diensten na kennis genomen te hebben van de 'Reisvoorwaarden van Thema Travel' en na deze

zonder voorbehoud te hebben aanvaard. Thema Travel stelt de reiziger in staat om voor elke boeking de 'Reisvoorwaarden van Thema Travel' in detail na te lezen, hetzij in het kantoor van Thema Travel, hetzij op de website van Thema Travel.

### Artikel 2: Bescherming persoonsgegevens (GDPR)

Thema Travel verzamelt de gegevens van de reiziger die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van het dossier en dit conform EU Verordening (2016/679)- (« GDPR »).

De persoonlijke gegevens die de reiziger meedeelt, zijn noodzakelijk voor het behandelen van de boeking en voor de uitvoering van de overeenkomst (Artikel 6.1.b GDPR). Te dien einde kunnen deze persoonsgegevens gedeeld worden met de partners van Thema Travel gevestigd in derde landen. Thema Travel doet steeds beroep op partners die een gelijkaardig niveau van bescherming waarborgen zoals voorzien in de GDPR. Met toestemming van de reiziger kunnen zijn gegevens ook worden gebruikt om promotionele of commerciële aanbiedingen te sturen per mail.

Deze persoonsgegevens zullen tevens worden meegedeeld aan de FOD Binnenlandse zaken en dienstverleners zoals bedoeld en in uitvoering van de wet van 25 december 2016 betreffende de verwerking van passagiersgegevens die de Richtlijn 2016/681 van 27 april 2016 betreffende het gebruik van persoonsgegevens van passagiers voor het voorkomen, opsporen, onderzoeken en vervolgen van terroristische misdrijven en zware criminaliteit omzet.

Als persoon wiens gegevens worden verzameld, heeft de reiziger het recht van inzage, recht op correctie, recht op verwijdering en recht van verzet. Deze rechten kunnen worden uitgeoefend via mail, met vermelding van naam, voornaam en adres, alsook de reden van contactname. Zoals voorzien door de wetgeving inzake gegevensbescherming, heeft de reiziger op elk moment het recht om kosteloos in te gaan tegen de behandeling van zijn gegevens

voor directe marketingdoeleinden, heeft hij het recht op toegang tot zijn persoonlijke informatie en het recht op wijziging alsook, in voorkomend geval, het recht op schrapping. De reiziger kan zich hiervoor richten tot Thema Travel, per schrijven of per mail en door middel van zijn identiteitsbewijs.

De klachten over de gegevensverzameling en -behandeling kunnen worden gericht aan het bevoegde controleorgaan.

### **Artikel 3: Promotie**

Alle Thema Travel brochures worden te goeder trouw opgesteld volgens de op het ogenblik van de redactie beschikbare gegevens. Thema Travel behoudt zich het recht voor om eventuele wijzigingen in deze gegevens door te voeren, mits schriftelijke kennisgeving aan de reiziger voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst. Thema Travel is niet verantwoordelijk voor drukfouten zowel in papieren als digitale communicatiemiddelen.

### **Artikel 4: Informatie door de reiziger**

#### *4.1. Algemene informatieverplichting*

De persoon die de reisovereenkomst afsluit, moet aan Thema Travel alle nuttige inlichtingen verstrekken omtrent hemzelf en zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst.

Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor Thema Travel, mogen die kosten in rekening worden gebracht

#### *4.2. Informatie op het vlak van gezondheid*

Los van de informatieverplichting van Thema Travel, heeft de reiziger de plicht om zelf de nodige inlichtingen in te winnen omtrent de gezondheidsformaliteiten op de gekozen bestemming. De reiziger wordt aangeraden om inzake gezondheids- en veiligheidsvoorwaarden de website van de FOD Buitenlandse zaken te raadplegen.

De reiziger verklaart dat hij medisch, fysiek en psychisch in staat is om de gekozen reis te ondernemen. De reiziger die een fysieke of psychische beperking heeft, een mobiliteitsbeperking heeft of aan een ziekte lijdt die een behandeling vergt of die zwanger is, moet Thema Travel daar verplicht van op de hoogte stellen. Wanneer Thema Travel "begeleide" reizen aanbiedt, betreft dit in geen geval reizen met inbegrepen medische en/of praktische hulp. Elke reiziger wordt geacht de reis op eigen kracht te kunnen ondernemen. De begeleidingsteams zorgen voor een inhoudelijke verrijking van de reis, in geen geval kunnen zij zorgtaken voor hun rekening nemen.

De reiziger die twijfelt over zijn geschiktheid om de reis te ondernemen, wordt aangeraden hierover in gesprek te gaan met zowel Thema Travel als zijn behandelend arts.

De reiziger dient zelf in te staan voor eventuele inentingen. Aangezien Thema Travel geen medische bevoegdheid heeft, dient de reiziger de verstrekte informatie zelf te evalueren met een bevoegde arts of medische autoriteit.

Thema Travel behoudt zich het recht voor om een reiziger voor een reis te weigeren, om objectieve en niet-discriminatoire redenen, indien blijkt dat hij niet in staat is om er aan deel te nemen.

### **Artikel 5 : Informatie door de professioneel**

Afhankelijk van de verstrekte dienst verstrekt Thema Travel de reiziger voordat deze is gebonden door een overeenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsook, de precontractuele informatie bedoeld in artikel 5, 66 of 71 van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

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

## **Artikel 6: Totstandkoming van de overeenkomst en terbeschikkingstelling van reisdocumenten**

### *6.1. Totstandkoming van de overeenkomst*

De hoofdboeker dient 18 jaar of ouder te zijn, juridisch bevoegd te zijn om contractuele verbintenissen aan te gaan en gemachtigd te zijn of de vereiste toestemming te bezitten om te handelen voor of namens andere reizigers die onderdeel zijn van een boeking. Bij elke boeking zal Thema Travel er rechtmatig van uitgaan dat de hoofdboeker over dergelijke bevoegdheid, machtiging en/ of toestemming beschikt.

Indien de reis wordt geboekt in het kantoor van Thema Travel, komt de overeenkomst tot stand van zodra de hoofdboeker de reserveringsprocedure heeft doorlopen en vanwege Thema Travel een bevestiging (bestelbon) heeft ontvangen van de door hem verrichte boeking.

Indien de reis vanop afstand wordt geboekt, hetzij telefonisch via de medewerkers van de reservatiedienst, hetzij via de online reserveringsprocedure, komt het tot stand van zodra de hoofdboeker de reserveringsprocedure heeft doorlopen en vanwege Thema Travel een emailbevestiging heeft ontvangen van de door hem verrichte boeking. Wanneer de hoofdreiziger niet binnen 30 minuten na het volledig doorlopen van het boekingsproces op afstand (telefonisch of online) deze e-mailbevestiging ontvangt, dient hij telefonisch contact op te nemen met de reservatiedienst.

Reserveringen zijn pas gegarandeerd als de boeking bevestigd is door Thema Travel en integraal betaald is door de hoofdboeker. De reiziger ontvangt van Thema Travel een bevestiging (bestelbon).

Het aanbod is vrijblijvend en kan zo nodig, ook nog na aanvaarding van het aanbod en eventuele bevestiging, door Thema Travel worden herroepen. Door deze herroeping eindigt de overeenkomst automatisch en onmiddellijk en kan de reiziger hierop geen

aanspraak meer maken. De reiziger heeft bij een herroeping alleen recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden. Een herroeping dient door Thema Travel zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 48 uur na de dag van aanvaarding door de reiziger te geschieden zonder opgave van redenen. Als de termijn eindigt op een zon-, of feestdag, wordt de termijn verlengd naar de eerstvolgende werkdag.

De consument beschikt niet over het recht om van een aankoop af te zien. Overeenkomstig art. VI.53 12° van het Wetboek van Economisch Recht kan de consument het herroepingsrecht niet uitoefenen voor de terbeschikkingstelling van accommodatie, anders dan voor woondoeleinden, vervoer, autoverhuurdiensten, catering en diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien in de overeenkomsten een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien.

### *6.2. Terbeschikkingstelling van reisdocumenten*

De reisdocumenten die door Thema Travel worden verstrekt voor een geboekte dienst worden geleverd op het door de hoofdboeker bij zijn reservering verstrekte e-mailadres. Indien de hoofdboeker niet over een emailadres beschikt of indien de reisdocumenten in fysieke vorm moeten worden verstrekt, zal Thema Travel de reisdocumenten per post aan de hoofdboeker bezorgen of zal de hoofdboeker telefonisch gecontacteerd worden om de reisdocumenten af te halen in de kantoren van Thema Travel.

In het geval de reizigers fysieke reisdocumenten vragen, worden die verzonden naar het door de hoofdboeker bij zijn reservering opgegeven adres. Thema Travel behoudt zich het recht voor een vergoeding aan te rekenen om de reisdocumenten naar de hoofdboeker te sturen. Deze vergoeding wordt vermeld op het moment van het boeken en komt niet in aanmerking voor terugbetaling. Indien de reiziger de reisdocumenten niet heeft ontvangen binnen de levertermijn die aangegeven is op het moment van boeking, dient hij Thema Travel daarvan onmiddellijk van op de hoogte te stellen. Thema Travel is niet aansprakelijk in het geval de reiziger dit nalaat

te doen. Indien de levering van reisdocumenten onmogelijk is wegens een fout gemaakt door de reiziger toen hij zijn persoonlijke gegevens invulde, is Thema Travel hiervoor niet aansprakelijk.

## **Artikel 7: Prijs**

### *7.1. Totaalprijs*

De door Thema Travel gehanteerde prijzen worden uitgedrukt in EURO en omvatten de totaalprijs voor de aangeboden diensten.

Zonder volledig te zijn, omvat de prijs evenwel niet:

- alle facultatieve supplementen: dit zijn diensten waarvoor de consument in alle vrijheid kan opteren (zoals onder meer, maar niet beperkt tot, verzekering, extra bagage, excursies, parkingkosten, gebruik van badhanddoeken, vervoer van de luchthaven naar accommodatie, visum- en vaccinkosten en alle eventuele persoonlijke kosten zoals was, telefoon, drankjes, fooi, roomservice, enz.)
  - alle niet uitdrukkelijk in de reserveringsbevestiging genoemde kosten
    - alle in het buitenland lokaal te vereffenen taken (zoals onder meer, maar niet beperkt tot, toeristenbelasting, verblijfstaks, enz.). De reiziger zal op het moment van de boeking in kennis gesteld worden van het al dan niet verschuldigd zijn van dergelijke taken.
    - Alle "lage kost" diensten die door dienstverleners (zoals bv. lowcost-luchtvaartmaatschappijen, maar ook klassieke luchtvaartmaatschappijen) facultatief worden aangeboden (zoals onder meer, maar niet beperkt tot, bagage, zitplaatsallocatie, maaltijden tijdens de vlucht, enz.).
- De reiziger erkent en aanvaardt dat deze facultatieve diensten niet vervat zijn in de totaalprijs, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

Thema Travel zal, in de mate van het mogelijke en voor zover door haar gekend, de reiziger op het ogenblik van de boeking in kennis stellen van het, op dat ogenblik geldende, bedrag van bovenstaande elementen die niet in de totaalprijs vervat zijn.

### *7.2. Prijsaanduiding*

Tenzij anders vermeld in speciale aanbiedingen, kunnen de online prijzen die gehanteerd worden door andere dienstverleners dan Thema Travel, maar aangeboden worden op de Thema Travel website, te allen tijde gewijzigd worden.

De prijs van de online aangeboden diensten is die zoals genoteerd op de Thema Travel website, behalve in het geval dat er duidelijk sprake is van een materiële vergissing. In dat geval is Thema Travel niet verplicht om diensten te verlenen aan de reiziger tegen een klaarblijkelijk onjuiste prijs, zelfs niet nadat de reiziger de bevestiging van zijn boeking heeft ontvangen, wanneer het duidelijk had moeten zijn voor de reiziger dat de vermelde prijs niet correct kon zijn.

Onverminderd artikel 7.1 van deze Reisvoorwaarden, bevatten online prijsaanbiedingen van vliegtuigtickets steeds de prijs per persoon en zijn het "vanaf-prijzen". Deze worden aangeboden met inbegrip van de vooraf betaalbare luchthaventaksen, maar met uitsluiting van de prijs voor een eventuele reis- en/of annuleringsverzekering en eventuele andere facultatieve supplementen. Deze supplementen worden steeds onder voorbehoud van beschikbaarheid aangeboden.

### *7.3. Prijswijzigingen*

Wanneer Thema Travel optreedt als organisator van een pakketreis, heeft zij het recht om tot 20 dagen voor de dag van vertrek de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten, de verschuldigde belastingen, heffingen en de toepasselijke wisselkoersen. De reissom is vastgesteld op basis van prijzen, belastingen en wisselkoersen die op de datum van vaststelling golden. Indien zich na dit tijdstip wijzigingen voordoen in genoemde componenten, dan behoudt Thema Travel het recht deze kosten door te rekenen. De wijziging wordt berekend aan de hand van het verschil tussen de huidige prijs t.o.v. de prijs op datum van vaststelling. Zij wordt door Thema Travel schriftelijk gemotiveerd. De reiziger heeft recht op een prijsverlaging (onder aftrek van de werkelijk gemaakte administratiekosten) als om dezelfde redenen de kosten dalen.

## **Artikel 8: Betaling van de reissom**

### *8.1. Voorschot / Saldo*

De betalingen dienen te gebeuren op de zetel van Thema Travel, netto zonder disconto, contant bij overeenkomst behoudens uitdrukkelijk anders bepaald in de orderbevestiging. In het geval de boeking meer dan 45 dagen voor het vertrek gebeurt, is er een voorschot van 30% te betalen. Het saldo dient 45 dagen voor afreis betaald te worden. Indien de boeking van de reis minder dan 45 dagen voor het vertrek gebeurt, is de volledige reissom onmiddellijk verschuldigd. Afwijkende betalingsmodaliteiten zijn mogelijk in bepaalde gevallen in samenspraak met Thema Travel.

### *8.2. Verwijlinteresten en schadebeding*

Bij gebreke aan tijdige betaling zal Thema Travel de reisdocumenten niet afleveren. Indien de reiziger nalaat het voorschot of de reissom te betalen, zal Thema Travel de overeenkomst met de reiziger zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling kunnen beëindigen. De kosten zijn ten laste van de reiziger.

Bovendien zal in geval van niet betaling op de vervaldag, van rechtswege en zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling een interest verschuldigd zijn van 8 % per jaar waarbij elke maand geldt als volledige maand. Ook is bij gebreke aan betaling op de vervaldag, van rechtswege en zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd ten bedrage van 10 % van de totale reissom met een minimum van € 75,00 per dossier.

Voormelde interesten en schadevergoeding worden ook toegepast op de annuleringskosten, behalve wanneer deze annuleringskosten worden terugbetaald door een reisverzekering.

## **Artikel 9: Overdraagbaarheid van de pakketreisovereenkomst**

In geval van een pakketreis, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst overdragen aan een persoon die voldoet aan alle voorwaarden die

voor die overeenkomst gelden op voorwaarde dat hij:

1° de organisator en eventueel de doorverkoper zo snel mogelijk en uiterlijk 7 dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf, op de hoogte stelt, en

2° de eventuele bijkomende kosten draagt die voortvloeien uit de overdracht.

Degene die de pakketreis overdraagt en degene die de overeenkomst overneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen die voortvloeien uit de overdracht. De organisator stelt degene die de overeenkomst overdraagt in kennis van de kosten van de overdracht.

## **Artikel 10: Wijziging van de overeenkomst door de reiziger voor afreis**

Er kunnen door de reiziger geen wijzigingen aan de overeenkomst worden aangebracht, tenzij bij uitdrukkelijk en wederzijds akkoord van de partijen bij de reisovereenkomst.

Elke wijziging op verzoek van de reiziger zal aanleiding geven tot het betalen van een forfaitaire administratieve kost ten bedrage van € 50,00 per persoon, vermeerderd met de eventuele kosten van de organisator, doorverkoper of de leveranciers van de reisdiensten.

De reiziger dient de vraag tot wijziging schriftelijk te richten aan Thema Travel per e-mail met ontvangstbevestiging dan wel per aangetekende zending.

Een wijziging zal slechts mogelijk zijn afhankelijk van de beschikbaarheid en rekening houdende met een eventuele prijsaanpassing. De kosten van deze wijziging zijn ten laste van de reiziger.

## **Artikel 11: Wijziging van de overeenkomst door de professioneel voor afreis**

Thema Travel behoudt zich het recht voor om kleine wijzigingen door te voeren voor vertrek. De reiziger wordt hiervan in kennis gesteld via een duurzame gegevensdrager.

Wanneer Thema Travel ingrijpende wijzigingen dient door te voeren aan de reisovereenkomst, kan de reiziger deze wijziging aanvaarden of de overeenkomst opzeggen zonder het betalen van een opzegvergoeding. Thema Travel brengt de reiziger op de hoogte van de voorgestelde wijzigingen en het effect ervan op de prijs. De reiziger moet zijn keuze ter kennis brengen van Thema Travel binnen een redelijke termijn (uiterlijk 48 uur) na het verzenden van deze informatie. Aanvaardt de reiziger de voorgestelde wijzigingen niet binnen de opgegeven termijn, dan wordt de overeenkomst automatisch beëindigd.

Het is Thema Travel toegestaan om materiële fouten recht te zetten.

#### **Artikel 12: Annulering door de reiziger**

De reiziger kan te allen tijde de pakketreisovereenkomst opzeggen voor het begin van de pakketreis. Bij opzegging is de reiziger verplicht een opzegvergoeding te betalen. De annulering van een gereserveerde reis kan enkel schriftelijk aan Thema Travel medegedeeld worden, met aanduiding van de referentie van de boeking.

De gestandaardiseerde opzegvergoedingen worden als volgt bepaald:

- tot 52 dagen vóór vertrek: 50 % van de totale reissom, vermeerderd met de annulatiekosten voor de lijnvlucht(en).
- 52 tot 31 dagen vóór vertrek: 75 % van de totale reissom, vermeerderd met de annulatiekosten voor de lijnvlucht(en).
- vanaf 30 dagen vóór vertrek: 100 % van de totale reissom, inclusief de lijnvlucht(en).

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.

#### **Artikel 13: Annulering door de organisator**

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 voor het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen;
  - b) zeven dagen voor 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 hij de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en hij de reiziger er voor het begin van de pakketreis van in kennis stelt dat de overeenkomst wordt opgezegd.

In bovenvermelde gevallen betaalt de organisator aan de reiziger alle bedragen die hij voor de pakketreis heeft ontvangen, terug zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn.

#### **Artikel 14: Non-conformiteit tijdens de pakketreis**

##### *14.1. Informatie aan de organisator*

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.



De reiziger die voorgaande verplichting niet nakomt, kan zijn recht op een prijsvermindering of een schadevergoeding verliezen.

#### *14.2. Verhelpen aan de non-conformiteit door de organisator*

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.

#### *14.3. Verhelpen aan de non-conformiteit door de organisator*

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.

#### *14.4. Alternatieve arrangementen*

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.

#### *14.5. Gebrek aan alternatieve arrangementen*

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 verwerpt, heeft de reiziger, in voorkomend geval, ook zonder opzegging van de pakketreisovereenkomst, recht op prijsvermindering en/ of schadevergoeding.

#### *14.6. Accommodatie bij moeilijkheden tijdens de terugreis*

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 het vorige lid is niet van toepassing op personen met beperkte mobiliteit, op personen die hen begeleiden, op zwangere vrouwen, op alleenreizende 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.

#### *14.7. Beperking van aansprakelijkheid*

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.

In andere gevallen en behalve voor persoonlijk letsel of opzettelijk dan wel door nalatigheid veroorzaakte schade, beperkt Thema Travel de schadevergoeding waartoe zij zou zijn gehouden tot driemaal de totale reissom van de pakketreis.

#### 14.8. *Berichten via doorverkoper*

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.

### **Artikel 15: Aansprakelijkheid van de reiziger**

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

### **Artikel 16: 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.

Ingeval de organisator buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd gelden voor de doorverkoper die in een lidstaat is gevestigd de verplichtingen voor organisatoren, tenzij de doorverkoper bewijst dat de organisator aan de door de wet van 21 november 2017 voorgeschreven voorwaarden voldoet.

### **Artikel 17: 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.

De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding, indien de organisator aantoonbaar 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.

### **Artikel 18: 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.



<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

### **Artikel 19: Insolventie**

Thema Travel is verzekerd tegen insolventie bij het Garantiefonds Reizen, Metrologielaan 8, 1130 BRUSSEL als zekerheid voor de repatriëring van de reizigers en de terugbetaling van alle betaalde sommen.

### **Artikel 20: Klachtenbehandeling**

De reiziger moet zijn klachten kenbaar maken op volgende wijze:

- De reiziger dient in eerste instantie contact op te nemen met de betrokken dienstverlener.
- In tweede instantie dient de reiziger contact op te nemen met het noodnummer van de organisator of lokale agent zoals vermeld op de voucher of reisdocumenten. De reiziger kan ook contact opnemen met Thema Travel via het emailadres [info@thematravel.be](mailto:info@thematravel.be).

Elke klacht in dit kader zal beoordeeld worden door de organisator in functie van de concrete omstandigheden en de aard van de geboekte reis.

### **Artikel 21: Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank**

In de eerste plaats zullen partijen ingeval van betwisting een gezamenlijk informeel overleg houden waaraan beide partijen actief zullen participeren en waar de aanleiding voor en de inhoud van het geschil zal worden besproken. Partijen zullen streven naar het bekomen van een minnelijke regeling.

Op alle overeenkomsten tussen Thema Travel en de reiziger is uitsluitend het Belgische recht van toepassing. Enkel de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Leuven zijn bevoegd om de geschillen te behandelen waarin Thema Travel betrokken partij is, hetzij als eiser, hetzij als verweerder.

Het platform voor onlinegeschillenbeslechting van de EU kan geraadpleegd worden via volgende website:

### **Artikel 22: Impressum**

THEMA TRAVEL BV  
Halensebaan 154  
3290 DIEST  
KBO nr. 0821.790.037  
Tel. +32 (0)78/15.27.07  
E-mail: [info@thematravel.be](mailto:info@thematravel.be)  
Website: <http://www.thematravel.be/>