

ALGEMENE EN BIJZONDERE REISVOORWAARDEN

De Algemene Reisvoorwaarden, geregeld door de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017 zijn van toepassing. Wie voor een reis inschrijft, verklaart zich akkoord met zowel deze Algemene Reisvoorwaarden (terug te vinden op www.topvakantie.be), als onderstaande Bijzondere Reisvoorwaarden.

BIJZONDERE REISVOORWAARDEN TOP VAKANTIE VZW

INHOUD

artikel 1:

Deze voorwaarden zijn van toepassing bij de verkoop van alle in deze brochure en op de website vermelde vakanties. Manifeste en druktechnische fouten zijn niet bindend voor Top Vakantie vzw.

INFORMATIEVERPLICHTINGEN

artikel 2:

Om de inschrijving correct te laten verlopen, is het noodzakelijk dat de deelnemer de nodige en gevraagde informatie verstrekt aan Top Vakantie vzw. Wanneer blijkt dat de verstrekte informatie niet correct is, dan heeft Top Vakantie vzw het recht de vakantie te annuleren of eventueel extra kosten aan te rekenen.

artikel 3:

- Voor deelnemers vanaf 12 jaar is een identiteitskaart verplicht.
- Deelnemers tot 12 jaar dienen in het bezit te zijn van een Kids-ID. Dit kan aangevraagd worden bij het gemeentebestuur.
- Voor reizen naar het buitenland dienen de deelnemers de volgende formaliteiten te vervullen om de nodige officiële documenten te bekomen:
 - Meestal hebben de Belgische jongeren enkel hun identiteitskaart nodig. Jongeren onder de 12 jaar dienen in het bezit te zijn van een Kids-ID, aan te vragen bij het gemeentebestuur van de woonplaats.
 - Een ouderlijke toestemming, gelegaliseerd door het gemeentebestuur van de woonplaats, is vereist voor jongeren tot 18 jaar die naar het buitenland reizen.
 - Bij het ziekenfonds dient een Europese Verzekeringskaart te worden aangevraagd. Dit document moet elke deelnemer meenemen.
 - Voor bepaalde bestemmingen is een internationaal reispaspoort vereist. In dat geval zullen de deelnemers hiervan op de hoogte gebracht worden en instaan voor de kosten.
 - Jongeren met een andere nationaliteit moeten, minstens zes weken vóór het vertrek, inlichtingen inwinnen bij de ambassade of het consulaat van het land van bestemming. De deelnemer moet zelf instaan voor de eventueel vereiste reisdocumenten (paspoort en/of visum).

artikel 4:

Uiterlijk 10 dagen vóór de start van de vakantie stuurt Top Vakantie vzw de deelnemers per e-mail of per post richtlijnen en inlichtingen (reisbrief en belangrijke reisinformatie) door met o.a.:

- Plaats en uur van samenkomst voor het vertrek.
- Plaats en uur van terugkomst.
- Algemene richtlijnen en aanvullende inlichtingen over de mee te nemen uitrusting, afspraken i.v.m. de bagage.
- De coördinaten van de verblijfplaats en van de groepsverantwoordelijke.
- Begeleidende brief voor deelnemers ouder dan 16 jaar i.v.m. waarden en normen van Top Vakantie vzw, die zij dienen te onderschrijven.

OVEREENKOMST

artikel 5:

Op een reservering zijn de Algemene en Bijzondere Reisvoorwaarden van toepassing. Bij inschrijving verklaart de deelnemer of de ondertekenaar zich akkoord met de voorwaarden zoals gepubliceerd op de datum van ondertekening.

OVEREENKOMST EN REGELING VAN BETALING

artikel 6:

- Reserveringen kunnen zowel schriftelijk als via de website (www.topvakantie.be) of de app doorgegeven worden. Bij een schriftelijke inschrijving dient het inschrijvingsformulier ingevuld en ondertekend verstuurd te worden naar Top Vakantie vzw, t.a.v. de Vakantiedienst, Vleurgatsesteenweg 113 te 1000 Brussel.
- Na reservering ontvangt u van Top Vakantie vzw een kostennota met bevestiging van de inschrijving.
- Betaal enkel nadat u de schriftelijke bevestiging (per e-mail of per post) van de inschrijving hebt ontvangen.
- Het totaalbedrag dient betaald te worden binnen de 30 dagen na het versturen van de kostennota op rekeningnummer BE07 0016 5998 7066 op naam van Top Vakantie vzw.
- Indien wij geen betaling ontvangen hebben binnen de vooropgestelde termijn, behouden wij ons het recht voor de inschrijving eenzijdig te annuleren.
- Inschrijvingen die gebeuren binnen de 30 dagen vóór het vertrek dienen onmiddellijk bij ontvangst van de kostennota te worden uitgevoerd. De betaling moet ons hebben bereikt voor de aanvang van het kamp. Indien wij uw betaling niet tijdig hebben ontvangen, behoudt Top Vakantie vzw zich het recht voor de inschrijving eenzijdig te annuleren.

PRIJS

artikel 7:

De prijs werd gebaseerd op de inkooprijzen die van kracht waren bij het opmaken en publiceren van de reis. De vermelde prijs is vast en houdt alle vermelde diensten in, behalve in bepaalde omstandigheden:

- In het geval van een stijging van de olieprijs, belastingen of wisselkoers, in de mate dat dit een impact zou hebben op de totale aankoopprijs, kan de prijs herzien worden tot maximum 1 maand vóór vertrek.
- Leidt de hierboven vermelde wijziging tot een prijsverlaging, dan gebeurt een prijsaanpassing enkel in verhouding met de daaraan verbonden kosten.
- Leidt de prijsaanpassing tot een verhoging van de verkoopprijs met 8% of meer, dan heeft de deelnemer het recht de overeenkomst zonder schadevergoeding te ontbinden en heeft de deelnemer tevens recht op de terugvordering van de door hem reeds betaalde bedragen.

In de prijzen is begrepen:

- Verplaatsing per bus, trein of vliegtuig, van en naar bestemming, vertrekkende vanuit Brussel, tenzij anders aangegeven.
- De groepsactiviteiten en de diensten zoals die beschreven zijn in de programma's.
- Volpension met water aan tafel (vegetarische maaltijden, halalmaaltijden en speciale maaltijden (lactosevrij, glutenvrij, ...) kunnen niet gegarandeerd worden in het buitenland).
- De omkadering, verzekerd door een groepsverantwoordelijke, animators en eventueel instructeurs.
- Ongevallenverzekering.
- Bijstandsverzekering voor de reizen in het buitenland.

Niet in de prijs begrepen:

- Annuleringsverzekering.
- Verzekering alle risico's: verlies of diefstal van bagage, persoonlijke bezittingen, geld e.d.

ANNULERING DOOR DE DEELNEMER

artikel 8:

De deelnemer kan de overeenkomst annuleren, maar dient daarbij de volgende regels te respecteren:

Verblijven met overnachting in België en Europa (vervoer per bus of trein):

- Bij annulering vanaf de inschrijving tot 30 dagen vóór vertrek wordt een schadeloosstelling van €75,00 gevorderd.

- Bij annulering tussen dan 30 dagen en 15 dagen vóór vertrek wordt een schadeloosstelling gevorderd van 25% van de totale reissom.
- Bij annulering minder dan 15 dagen vóór vertrek wordt een schadeloosstelling gevorderd van 50% van de totale reissom.
- Als de deelnemer niet komt opdagen de dag van het vertrek, dan is er geen enkele terugbetaling mogelijk, behoudens bij overmacht die gerechtvaardigd is door een attest (ziekte, ongeval of overlijden van een familielid in de eerste graad).

Verblijven met overnachting in Europa (vervoer per vliegtuig) en verblijven in Groot-Brittannië:

- Bij annulering vanaf de inschrijving tot 30 dagen vóór vertrek wordt een schadeloosstelling van €125,00 gevorderd.
- Bij annulering minder dan 30 dagen vóór vertrek wordt een schadeloosstelling gevorderd van 100% van de totale reissom.
- Als de deelnemer niet komt opdagen de dag van het vertrek, dan is er geen enkele terugbetaling mogelijk, behoudens bij overmacht die gerechtvaardigd is door een attest (ziekte, ongeval of overlijden van een familielid in de eerste graad).

Verblijven met overnachting buiten Europa:

- Bij annulering vanaf de inschrijving tot 30 dagen vóór vertrek wordt een schadeloosstelling gevorderd van 50% van totale reissom.
- Bij annulering minder dan 30 dagen vóór vertrek wordt een schadeloosstelling gevorderd van 100% van de totale reissom.
- Als de deelnemer niet komt opdagen de dag van het vertrek, dan is er geen enkele terugbetaling mogelijk, behoudens bij overmacht die gerechtvaardigd is door een attest (ziekte, ongeval of overlijden van een familielid in de eerste graad).

Verblijven zonder overnachting:

Kids' Days:

- Bij annulering vanaf de inschrijving tot 30 dagen vóór vertrek wordt een schadeloosstelling gevorderd van 50% van de totale reissom.
- Bij annulering minder dan 30 dagen vóór vertrek wordt een schadeloosstelling gevorderd van 100% van de totale reissom.
- Als de deelnemer niet komt opdagen de dag van het vertrek, dan is er geen enkele terugbetaling mogelijk, behoudens bij overmacht die gerechtvaardigd is door een attest (ziekte, ongeval of overlijden van een familielid in de eerste graad).

Elke annulering dient schriftelijk gemeld te worden aan de organisatie. De annuleringsvergoeding zal ingehouden worden op de reeds gestorte bedragen en indien dit ontoereikend is verder gevorderd worden. Indien de annulering gebeurt wegens ziekte of ongeval, en op voorwaarde dat dit gestaafd wordt door een medisch attest, blijft de annuleringsvergoeding beperkt tot €30,00 voor administratiekosten.

ANNULERING DOOR TOP VAKANTIE VZW

artikel 9:

Als een programma vervalt dan wordt er een alternatief voorgesteld. Bij onvoorziene omstandigheden gebeurt dit zo snel mogelijk, bij onvoldoende inschrijvingen gebeurt dit uiterlijk 15 dagen vóór de afreis. Wordt dit voorstel niet weerhouden door de deelnemer, dan worden de reeds betaalde bedragen integraal terugbetaald, zonder schadeloosstelling of intresten.

WIJZIGINGEN DOOR TOP VAKANTIE VZW

artikel 10:

Indien Top Vakantie vzw zich voor het vertrek verplicht ziet de overeenkomst te wijzigen, dan wordt de deelnemer daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en vóór het voorziene vertrek verwittigd. De deelnemer heeft in dat geval het recht kosteloos zijn verblijf te annuleren en dient dit schriftelijk mee te delen aan Top Vakantie vzw. Geven geen

recht tot schadevergoeding: de aanpassingen aan het beschreven programma van een verblijf, die noodzakelijk zijn door overmacht, onvoorziene omstandigheden of indien de veiligheid van de deelnemers dit vereist.

AANSPRAKELIJKHEID VAN TOP VAKANTIE VZW

artikel 11:

De prestaties van de organisator nemen een aanvang vanaf het moment dat de deelnemers door de ouders worden overgedragen aan de verantwoordelijken van onze organisatie en eindigen op het moment dat de organisatie de deelnemers terug overdraagt aan de ouders. Top Vakantie vzw kan aansprakelijk gesteld worden voor alle schade die de deelnemer oploopt doordat de overeenkomst niet of slecht werd uitgevoerd, tenzij indien:

- de deelnemer verantwoordelijk is voor de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst;
- de tekortkomingen veroorzaakt zijn door een derde, die niet in de overeenkomst vermeld staat;
- de tekortkomingen te wijten zijn aan overmacht;
- de tekortkomingen te wijten zijn aan onvoorziene omstandigheden die door Top Vakantie vzw niet op voorhand konden voorkomen worden.

Top Vakantie vzw is steeds verplicht de in nood verkerende deelnemer te helpen. Eventueel daaraan verbonden kosten kunnen bij de deelnemer verhaald worden, indien de deelnemer zelf verantwoordelijk is voor de tekortkoming.

AANSPRAKELIJKHEID VAN DE DEELNEMER

artikel 12:

De deelnemer wordt aansprakelijk gesteld voor de schade indien hij de veiligheid of integriteit van Top Vakantie vzw, personeel, begeleiders of andere deelnemers in het gedrang brengt. Top Vakantie vzw heeft dan het recht de deelnemer onmiddellijk voor verdere deelname uit te sluiten. Alle daaraan verbonden kosten zijn voor rekening van de deelnemer. Een deelnemer die om hierboven vermelde reden wordt uitgesloten voor verdere deelname aan de vakantie heeft geen recht op terugbetaling van enige schadevergoeding of terugbetaling. Onder niet-tolereerbaar gedrag wordt o.a. verstaan: alle vormen van agressiviteit, druggebruik, excessief alcoholgebruik, het niet respecteren van de privacy, vandalisme, ...

Top Vakantie vzw kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor diefstal, verlies en/of schade aan de door de deelnemers meegebrachte persoonlijke voorwerpen.

KLACHTENREGELING

artikel 13:

- Indien de deelnemer een klacht heeft, nog voor de overeenkomst tot uitvoering is gekomen, dan dient hij zijn klacht schriftelijk te bezorgen aan Top Vakantie vzw.
- Klachten tijdens de bepaalde vakantieperiode moeten ter plaatse aan de Top Vakantie-groepsverantwoordelijke overgemaakt worden. Deze zal de klacht meteen onderzoeken en er alles aan doen om naar ieders tevredenheid een oplossing te zoeken.
- Indien de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid van de deelnemer werd opgelost of indien de deelnemer ter plaatse, om welke reden dan ook, niet in staat is zijn klacht bij de Top Vakantie-groepsverantwoordelijke neer te leggen, dan dient maximum 4 weken na de einddatum van het verblijf de klacht per aangetekend schrijven te worden ingediend. Bij een overschrijding van deze periode is de klacht niet meer ontvankelijk.

Bij betwisting zijn de rechtbanken te Brussel bevoegd.

LIDMAATSCHAP

artikel 14:

Het lidmaatschap van de vereniging geeft recht op deelname aan haar activiteiten. De jaarlijkse bijdrage bedraagt €2,50 (in de gepubliceerde prijzen begrepen).

BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS (GDPR)

artikel 15:

Top Vakantie vzw verzamelt uw gegevens conform EU Verordening (2016/679)- («GDPR»).

De persoonlijke gegevens die u ons meedeelt zijn noodzakelijk voor het behandelen van uw boeking en voor de uitvoering van de overeenkomst (artikel 6.1.b GDPR). Te dien einde kunnen uw gegevens gedeeld worden met onze partners. Wij doen steeds beroep op partners die een gelijkaardig niveau van bescherming waarborgen zoals voorzien in de GDPR. Met uw toestemming kunnen uw gegevens ook worden gebruikt om u promotionele of commerciële aanbiedingen te sturen per e-mail of per post. Bovendien worden uw gegevens eveneens 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. Uw gegevens worden gedurende 8 jaar bewaard te berekenen vanaf 1 januari volgend op de datum van terugkomst. Als persoon wiens gegevens worden verzameld, heeft u recht van inzage, recht op correctie, recht op verwijdering en recht van verzet. Deze rechten kunnen worden uitgeoefend via e-mail of brief, met vermelding van uw naam, voornaam en adres, alsook de reden van uw contactname. Bij klachten over de gegevensverzameling en -behandeling kan u zich richten naar het bevoegde controleorgaan.

BIJKOMENDE INFORMATIE: VERZEKERINGEN

ONGEVALLENVERZEKERING EN VERZEKERING BURGERLIJKE AANSPRAKELIJKHEID INBEGREPEN

Top Vakantie vzw heeft volgende verzekeringspolissen afgesloten:

- Burgerlijke aansprakelijkheid: voor schade aan derden veroorzaakt door een fout of nalatigheid door de vzw en zijn aangestelden, deelnemers en vrijwilligers. Vrijwilligers en deelnemers onderling worden ook aanzien als derden.
- Ongevallenverzekering, waarbij het verschil tussen de werkelijke kosten en de terugbetaling van het ziekenfonds door onze verzekering wordt gedekt.

De voorwaarden met de uitbreidingen en eventuele beperkingen van bovenvermelde verzekeringen zijn te raadplegen op verzoek.

BIJSTANDSVERZEKERING INBEGREPEN

Voor de verblijven in het buitenland is een bijstandsverzekering afgesloten die een veilige repatriëring van de deelnemer mogelijk maakt in bepaalde ernstige gevallen (ziekte of ongeval, niet bij antecedenten). Alleen de directie beslist over de inwerkingtreding van deze procedure. De deelnemers kunnen zelf eventueel bijkomende verzekeringen afsluiten bij hun eigen verzekeraar en op eigen initiatief.

REISCONTRACTENWET

Conform artikel 54, 65 en 72 van de wet van 21.11.2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten, is Top Vakantie vzw door het Garantiefonds Reizen o.v.v., Kalkoven 5 (b.0202) te 1820 Steenokkerzeel verzekerd om in geval van financieel onvermogen zijn verplichtingen jegens de deelnemer verder na te komen. De desbetreffende polis heeft als nummer 23 01.1586.00/99809.