

BIJZONDERE REISVOORWAARDEN OMNIA N.V.

Onze Bijzondere Reisvoorwaarden zijn een onlosmakelijk onderdeel van elk reisaanbod, elke inschrijving en elke factuur. Ze zijn een aanvulling op de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen en op de wet van 21 november 2017. Deze Bijzondere Reisvoorwaarden maken samen met de Algemene Reisvoorwaarden de op het contract van de klant toepasselijke contractuele voorwaarden uit.

Artikel 1: Toepassingsgebied

Naargelang de aard van de dienst(en) die werd(en) geboekt, zijn partijen gebonden door hetzij een pakketreisovereenkomst, hetzij een overeenkomst voor een gekoppeld reisarrangement, hetzij een reisdienstovereenkomst.

Afhankelijk van de gereserveerde diensten is het mogelijk dat een aantal van onderstaande bepalingen niet van toepassing is op de gemaakte boeking.

Artikel 2: Promotie

Onze brochures, websites, folders enz. zijn te goeder trouw opgemaakt op basis van de gegevens die beschikbaar waren. Omnia N.V. houdt zich het recht voor om materiële vergissingen te verbeteren die voorkomen in de precontractuele informatie. De klant aanvaardt dat de organisator wijzigingen kan doorvoeren aan de pakketreisovereenkomst.

Artikel 3: Informatie door de reiziger

De reiziger kan bij het boeken van zijn reis altijd een persoonlijke of bijzondere voorkeur opgeven. Hierbij dient een onderscheid gemaakt te worden tussen een essentiële voorwaarde en bijzondere wensen.

Elke reiziger moet in het bezit zijn van geldige identiteitspapieren voor de gereserveerde reis. Naargelang van de bestemming kan dit een identiteitskaart of een reispaspoort, al dan niet voorzien van een visum, zijn. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit dienen spontaan hun nationaliteit mee te delen aan Omnia N.V. De reiziger dient zelf de nodige informatie hieromtrent op te vragen, desgevallend bij het consulaat van het land van bestemming of op de volgende website www.diplomatie.belgium.be. Het voorgaande geldt ook voor minderjarige kinderen die in het bezit dienen te zijn van een eigen identiteitskaart met foto, de zogenaamde kids-ID. De reizigers hebben de verplichting zich grondig te informeren m.b.t. specifieke toepasselijke regelgeving omtrent minderjarigen.

Omnia N.V. kan in geen geval aansprakelijk zijn voor enige problemen hieromtrent. Indien een reiziger bij de afreis de nodige documenten niet kan voorleggen, kan Omnia N.V. in geen enkel geval gehouden zijn tot betaling van de daaruit voortvloeiende kosten.

Artikel 4: Prijs

Alle prijzen, toeslagen en kortingen gelden per persoon, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. De prijs omvat wat bij elk reisprogramma of elke offerte onder 'inbegrepen' staat vermeld. De prijzen worden uitgedrukt in Euro.

4.1 Prijsherziening

De in het contract overeengekomen prijs is vast en alle vermelde diensten, belastingen en taksen zijn inbegrepen, onder voorbehoud van een kennelijke materiële vergissing en de mogelijkheden tot prijsaanpassing bepaald in artikel 5 van de Algemene Reisvoorwaarden en in artikel 4 van de Bijzondere Reisvoorwaarden. Eventuele wijzigingen kunnen zowel tot een verhoging als tot een verlaging van de prijs aanleiding geven.

In de precontractuele informatie staat de referentiedatum vermeld die gebruikt werd om de prijs te berekenen, dit houdt o.a. de wisselkoers, de taksen, de brandstof enz. in.

4.2 Verblijf en andere diensten in het buitenland

De prijzen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland werden berekend volgens de tarieven en wisselkoersen die vermeld staan in de precontractuele informatie. Bij wijziging van de wisselkoersen na deze datum kunnen de prijzen voor verblijf en andere diensten in het buitenland herzien worden.

4.3 Heffingen en taksen

Verhogingen of verlagingen van de heffingen en/of taksen na de datum die meegedeeld wordt in de precontractuele informatie, worden netto bij de reissom gevoegd respectievelijk netto ervan afgetrokken.

4.4 Vervoer per vliegtuig

De prijs voor het vervoer per vliegtuig is berekend volgens de tarieven die golden op de datum die vermeld staat in de precontractuele informatie, met inbegrip van de op dat ogenblik gekende brandstoftoeslagen. De door de luchtvaartmaatschappij ná deze datum meegedeelde brandstoftoeslagen of kortingen worden netto bij de reissom gevoegd respectievelijk ervan afgetrokken.

4.5 Vervoer per trein, bus of boot

De prijs voor het vervoer per trein, bus of boot is berekend volgens de tarieven die golden op de datum die vermeld wordt in de precontractuele informatie. De door de vervoersmaatschappij na deze datum meegedeelde toeslagen of kortingen worden netto bij de reissom gevoegd respectievelijk ervan afgetrokken.

Artikel 5: Totstandkoming van het contract

Zowel bij reservatie in aanwezigheid van partijen, als reservatie via een techniek van verkoop op afstand bevestigt de reiziger dat hij wenst dat Omnia N.V. zo snel mogelijk het nodige doet voor reservatie van de betrokken diensten (vlucht(en), hotel(s), excursies enz.) en aldus geen gebruik kan maken van enig verzakingsrecht.

Artikel 6: Betalingsvoorwaarden

De betalingen dienen te gebeuren op de zetel van Omnia N.V., netto zonder disconto, contant bij overeenkomst behoudens uitdrukkelijk anders bepaald in de orderbevestiging.

In het geval de boeking van de pakketreis 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 indien de organisator onmiddellijk betaling vraagt op moment van totstandkoming van het contract.

Bij verkoop van andere diensten, zoals o.a. reisdienstovereenkomsten of zakenreizen wordt de betalingstermijn bepaald tussen beide partijen en wordt deze op de factuur vermeld.

De aanvaarding van betalingstermijnen brengt geen schuldvernieuwing met zich mede en doet geen afbreuk aan de invorderbaarheid van de schuld en de hierna vermelde interesten en vergoedingen.

Bij gebreke aan betaling op de vervaldag, zal het openstaande saldo van rechtswege en zonder noodzaak tot voorafgaande aanmaning, verhoogd worden met 10% op jaarbasis en te verhogen met de gemaakte kosten met betrekking tot de invordering van de schuldvordering, hetzij een administratieve vergoeding van 25 euro en de erelonen van de advocaten overeenkomstig de bepalingen van de wet dd 21 april 2007.

Indien een rekening niet volledig is betaald op de vervaldag heeft Omnia N.V. het recht om de reis na ingebrekestelling te annuleren. In dat geval is de annuleringsvergoeding voorzien in artikel 8 verschuldigd door de reiziger, onder voorbehoud van het recht van OMNIA N.V. om bijkomende schadevergoeding en interesten te vorderen. De eventuele door de reiziger betaalde voorschotten zullen met de aangerekende vergoeding worden verrekend.

Artikel 7: Correcte betaling

De klant wordt geacht op een correcte manier de verschuldigde bedragen over te schrijven aan Omnia Travel en hiervoor gebruik te maken van de gestructureerde mededeling die op de factuur staat. Omnia Travel heeft het recht om een forfaitaire administratiekost van 50 euro te vragen om de kosten te dekken indien de klant een overschrijving doet zonder gebruik te maken van de gestructureerde mededeling.

Artikel 8: Annulering

8.1 Annulering door de reiziger:

De reiziger kan het contract opzeggen door middel van de betaling van de opzegvergoeding.

De annulering van een gereserveerde reis kan enkel schriftelijk aan Omnia N.V. medegedeeld worden, met aanduiding van de referentie van de boeking. De

annuleringskosten zijn forfaitair als volgt bepaald en komen bovenop een vast annuleringsbedrag van 50 euro per dossier:

1. Voor groepsreizen per lijnvlucht, trein of autocar:
 - o tot 60 dagen vóór vertrek: 20 % van de reissom vermeerderd met de annulatiekosten voor de lijnvlucht(en).
 - o 59 tot 31 dagen vóór vertrek: 30 % van de reissom vermeerderd met de annulatiekosten voor de lijnvlucht(en).
 - o 30 tot 16 dagen vóór vertrek: 60 % van de reissom, met een minimum van € 125 per persoon en/of door de luchtvaartmaatschappij aangerekende kosten.
 - o 15 tot 8 dagen vóór vertrek: 80 % van de reissom, met een minimum van € 125 per persoon en/of door de luchtvaartmaatschappij aangerekende kosten.
 - o 7 dagen tot de dag van vertrek: 100 % van de reissom.
2. Voor afzonderlijk verkochte reisdiensten: worden de kosten van de leverancier doorgerekend.
3. Voor pakketreizen indien Omnia N.V. fungeert als doorverkoper, gelden de annulatievoorwaarden van de organisator.
4. Voor pakketreizen ingeval Omnia N.V. fungeert als organisator, gelden de annulatievoorwaarden van de verschillende leveranciers.
5. Voor cruises en binnenlands vervoer kan een annulatiekost van 100% aangerekend worden ongeacht de datum van annulatie.

Tenzij de annuleringsvoorwaarden specifiek worden vermeld bij het reisprogramma.

8.2 Annulering door Omnia N.V.:

Omnia N.V. behoudt zich het recht voor een reis te annuleren zonder recht op schadevergoeding:

- o indien het vooraf bepaalde minimum aantal betalende deelnemers niet is bereikt
- o door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden

Artikel 9: Vervanging en wijziging door de reiziger

Wijziging aan een geboekte reis wordt aanvaard mits betaling van de kosten, deze hangen af van het tijdstip van wijziging, van het type bestemming en de aard van de wijziging. Zie onderstaande bepalingen:

1. Overdracht van de boeking

Indien de overdracht van de boeking gevraagd wordt tot uiterlijk 60 dagen vóór afreis is er een administratiekost van 35 euro, vermeerderd met de kosten van de leverancier. Indien korter bij de afreisdatum zal dit afhangen of de leverancier dit kan aanpassen en in voorkomend geval gelden de kosten die door de leverancier aan Omnia N.V. aangerekend worden.

Indien een over te dragen dienst niet meer kan geleverd worden ondanks alle inspanningen die geleverd werden, is de overdraagbaarheid niet mogelijk.

2. Wijziging van vertrek- of terugreisdatum
 - o tot 60 dagen vóór afreis: 35 euro per persoon, vermeerderd met de kosten van de leverancier.
 - o minder dan 60 dagen vóór afreis: zie annuleringsvoorwaarden hieronder vermeld.
3. Wijziging van bestemming met behoud van de reisperiode: zie annuleringsvoorwaarden hierboven vermeld.
4. Wijziging van kamertype: 25 euro dossierkosten tenzij een speciale toeslag voor het nieuw gekozen kamertype werd voorzien, vermeerderd met de kosten van de leverancier.

In geval van voorafbetaling van accommodatie of andere diensten, of volgens de specifieke voorwaarden voor cruises, binnenlands vervoer, rondreizen, bepaalde hotels e.a. kunnen de annuleringskosten of wijzigingskosten tot relatief ver vóór de afreis oplopen tot 100%. Dit bedrag moet verhoogd worden met de door de luchtvaartmaatschappij aangerekende vergoeding en de administratiekosten in overeenstemming met het tijdstip van de annulering.

Artikel 10: Wijzigingen door de reisorganisator

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

In geval de aangekondigde reisleiders wegens ziekte of andere uitzonderlijke omstandigheden verhinderd zijn, heeft Omnia N.V. het recht die te vervangen. Uiteraard voorziet Omnia N.V. in dit geval reisleiders die een vergelijkbare meerwaarde voor deze reis kunnen bieden. In dergelijke gevallen kan er geen sprake zijn van enig recht op compensatie, terugbetaling of kosteloze annulering door de reiziger.

Artikel 11: Aansprakelijkheid

11.1 Algemeen

De aansprakelijkheid wordt geregeld door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten. De aansprakelijkheid van de reisorganisator (indien van toepassing) is niet betrokken in geval van overmacht, een gebeurtenis die hij zelfs met inachtneming van de grootste zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen of situaties zoals opgesomd in artikel 50 van de wet van 21 november 2017. Omnia N.V. kan dus in geen enkel geval aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade of hinder veroorzaakt door de daden van een derde. Omnia N.V. is evenmin aansprakelijk voor eventuele schade of hinder voortvloeiende uit activiteiten of excursies die ter plaatse door de reiziger worden geboekt en die geen deel uitmaken van het oorspronkelijke reispakket.

Voor wat betreft de activiteiten die deel uitmaken van de geboekte vakantie, merkt Omnia N.V. op dat de reiziger niet verplicht is hieraan deel te nemen of om de activiteiten te voltooien. De reiziger dient voor zichzelf uit te maken of hij/zij al dan niet voorbereid/geschikt is om deel te nemen aan bepaalde activiteiten of ermee door te gaan.

De reiziger draagt steeds de volledige verantwoordelijkheid voor eigen daden en aansprakelijkheid voor de eventuele risico's die aan het uitoefenen van activiteiten verbonden zijn.

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.

11.2 Wijzigingen en errata

Dit aanbod werd opgemaakt volgens de op het ogenblik van de redactie beschikbare gegevens. Eventuele errata en/of wijzigingen zullen als dusdanig zo vlug mogelijk meegedeeld worden. De aanbiedingen worden opgesteld te goeder trouw in functie van de beschikbare gegevens. Er is expliciet overeengekomen door de partijen dat de precontractuele informatie en de pakketreis overeenkomst aangepast kunnen worden na het afsluiten van het contract en dit conform de bepalingen van de wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017.

Alle informatie die telefonisch wordt meegedeeld, is steeds onder voorbehoud.

In geval van significante wijzigingen aan het contract, heeft de reiziger het recht om te reageren binnen de 12 werkuren van het verzenden van deze informatie door de organisator.

11.3 uurroosters

De uren die op uurrooster, programma's, tickets of ergens anders vermeld werden, zijn indicatief.

11.4. Begin en einde van de diensten

De diensten van de reisorganisator nemen een aanvang op de luchthaven van vertrek en eindigen op de luchthaven na de terugvlucht bij vliegtuigreizen, respectievelijk de open afstapplaats bij andere vervoermiddelen.

Artikel 12: Vluchten

12.1 Vluchten

De vluchten in de brochure vermeld of tijdens de reservatie meegedeeld zijn eveneens ter informatie bedoeld, alleen de uurregeling opgegeven op de reisdocumenten of in de laatste inlichtingen is van toepassing. Indien er uurwijzigingen plaats hebben na uitgifte van de reisdocumenten, wordt de reiziger hiervan op de hoogte gebracht. Enkel het laatste uurrooster is van toepassing.

12.2 '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.

12.3 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. In de brochure vindt u in de reisprogramma's bij Inbegrepen de maatschappijen die hiervoor in aanmerking komen. 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.

12.4 De reiziger dient zich tijdig aan te bieden op de luchthaven. Mocht de reiziger deze verplichting niet naleven, dan kan hij in geen geval een aanvraag tot schadevergoeding indienen, welke ook de redenen van zijn nalatigheid moge zijn.

12.5 Bij verlies of beschadiging van bagage tijdens een vliegtuigreis dient de reiziger onmiddellijk bij aankomst op de luchthaven bij de dienst 'Lost properties' een document (Property Irregularity Report) te laten opmaken.

12.6 Schade en nadeel opgelopen door vertraging en opschorten van lijnvluchten zijn ten laste van de luchtvaartmaatschappijen en geregeld door de toepasselijke conventies en Europese richtlijnen.

Artikel 13: Klachtenregeling en niet-conformiteit

De reiziger is verplicht om elke vastgestelde niet-conformiteit zonder onnodige vertraging ter plaatse te melden, liefst in deze volgorde:

- aan de betrokken dienstverlener
- aan de vertegenwoordiger van de reisorganisator (de reisleader, of hostess enz.) in persoon of telefonisch (nadere gegevens in de reisdocumenten)

Opdat de klacht geldig is en correct behandeld zal worden, is de reiziger 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. Voor het indienen van een klacht inzake de uitvoering van een vlucht kan de voorlegging worden gevraagd van het ticket en de originele instapkaart (boarding pass).

Indien de klacht enkel na de vakantie ingediend wordt, kunnen de feiten niet altijd vastgesteld worden en kan het recht tot compensatie vervallen. Werd de gemelde klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, moet de reiziger uiterlijk één maand na het einde van de reisovereenkomst bij de doorverkoper of anders bij de reisorganisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een officiële klacht indienen.

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

Artikel 14: Verantwoordelijkheid en bijstand

De organisator is verantwoordelijk voor een goede uitvoering van de reisdiensten. Hij is niet verantwoordelijk voor niet-inbegrepen excursies en diensten die ter plaatse worden geboekt.

De verantwoordelijkheid in geval van een niet-conformiteit is beperkt tot een maximum van drie keer de prijs van de reis, behalve in geval van lichamelijk letsel of schade die opzettelijk of door nalatigheid werd veroorzaakt.

Artikel 15: Gezondheid

De reiziger is verplicht om zich te informeren over zijn/haar gezondheidstoestand en om zich in orde te stellen met eventuele verplichtingen.

De reiziger dient in te staan voor eventuele inenting. Gezien de reisorganisator geen medische bevoegdheid heeft, dient de reiziger de verstrekte informatie te evalueren met een bevoegde arts.

De reiziger heeft de verplichting mbt mee te delen informatie op ogenblik van reservatie (gezondheid, eetgewoonten enz.). Indien de reiziger een essentiële voorwaarde heeft om een reis uit te voeren moet de reiziger die verplicht meedelen.

Artikel 16: Facultatieve of verplichte verzekering

De informatie over de facultatieve of verplichte verzekering kan verschillen van reis tot reis. Daarom wordt deze informatie aan de reiziger meegedeeld met de precontractuele informatie.

Artikel 17: GDPR

Omnia N.V. verbindt zich ertoe om enkel die persoonsgegevens op te vragen die noodzakelijk zijn voor het verwezenlijken van de doeleinden. U gaat ermee akkoord dat uw persoonsgegevens meegedeeld kunnen worden aan bepaalde instanties voor het verwezenlijken van de doeleinden van dit contract. Omnia N.V. verbindt zich ertoe om conform de GDPR de passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om de persoonsgegevens van haar klanten te beschermen. Het privacybeleid van Omnia N.V. kunt u nalezen op www.omniatravel.be/wettelijke-bepalingen/privacybeleid/.

De organisator is verplicht om PNR gegevens over te maken aan de P.I.E. (passagiers informatie eenheid)

Artikel 18: Rechtsbevoegdheid en toepasselijk recht

In geval van geschil omtrent de interpretatie en/of uitvoering van de overeenkomst met de klant, zijn alleen de Rechtbanken van het Arrondissement Leuven bevoegd om recht te spreken krachtens de Belgische Wetgeving en handelsgebruiken. Het Belgisch recht is uitsluitend van toepassing op alle overeenkomsten aangegaan met en door Omnia N.V.

Indien een bepaalde bepaling om één of andere reden ongeldig zou bevonden worden, blijven de overige bepalingen onverkort van toepassing en wordt de ongeldig bevonden bepaling vervangen door de dichtst benaderende bepaling dewelke wettelijk mogelijk is.

Artikel 19: Verzekering tegen financieel onvermogen

Omnia N.V. is verzekerd tegen financieel onvermogen bij het Garantiefonds Reizen.



Bij financieel onvermogen van de reisorganisator en/of reisbemiddelaar met wie u een reiscontract afsloot, kunt u een beroep doen op het Garantiefonds Reizen. Dit kunt u doen door u te wenden tot uw reisorganisator of reisbemiddelaar of door rechtstreeks contact op te nemen met het Garantiefonds Reizen. Deze laatste kunt u als volgt bereiken: Dobbelenberg, Metrologielaan 8, 1130 Brussel, telefoon: 02/240 68 00, fax: 02/240 68 08, E-mail: mail@gfg.be.