

VERKOOPVOORWAARDEN PERFECTSTAY.COM

VERSIE VAN 06/02/2020

Deze verkoopvoorwaarden zijn van toepassing op de verkoop van Prestaties en Reizen per telefoon, en op de Site Vente Exclusive by Perfectstay.com » in het kader van een partnership tussen VEEPEE NORTHERN EUROPE NV/SA en PERFECTSTAY.com. De Site wordt exclusief uitgegeven door [PERFECTSTAY.COM](https://perfectstay.com), Vereenvoudigde aandelenvennootschap met een kapitaal van 426.247€.

Inleiding

Deze verkoopvoorwaarden zijn van toepassing op de verkoop van Prestaties en Reizen in naam van /Met als tussenpersoon de vennootschap PERFECTSTAY.COM, Vereenvoudigde aandelenvennootschap met een kapitaal van 426.247€, met maatschappelijke zetel te 10 rue de Penthièvre 75008 Parijs, geregistreerd in het RCS van Parijs met nummer 818 188 385, ingeschreven bij Atout France met nummer IM075160071 waarvan het individuele btw- nummer het volgende is FR 52 818 188 385 en die over een financiële garantie naar Frans recht beschikt, afgesloten bij GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Parijs, die de terugbetaling dekt van de betalingen en de repatriëring in geval van insolventie op alle grondgebieden die beoogd worden door de prestaties die verkocht worden op de Site en over een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid afgesloten bij HISCOX EUROPE UNDERWRITING LIMITED, 19 rue Louis Le Grand, 75002 Parijs voor schade toegebracht aan derden voor het geheel van de grondgebieden die beoogd worden door de prestaties die verkocht worden op de Site door het feit van zijn verkoopactiviteiten van verblijven of reizen en tickets.

Het gebruik van de Site en het beheer van de persoonsgegevens van de Klanten vallen onder het Privacybeleid dat het Klant erkend afzonderlijk aanvaard te hebben.

De verkoopvoorwaarden die op elke bestelling toepasselijk zijn, bestaan uit: (i) de bijzondere voorwaarden die in de beschrijving van de Prestatie of van de Reis staan met inbegrip van zijn essentiële kenmerken, de beschikbaarheden, de opties en de toepasselijke prijzen (ii) de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen en (iii) de specifieke verkoopvoorwaarden.

Ze vullen de bepalingen aan van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten ("de wet") en in voorkomend geval ook de contractvoorwaarden van de leveranciers van reisarrangementen.

De overeenkomst afgesloten tussen PERFECTSTAY.COM en het Klant wordt geformaliseerd door de bevestigingsmail en zijn bijlagen (verkoopvoorwaarden, productfiche en verzekeringsvoorwaarden indien het lid er een heeft afgesloten) en de reisdocumenten die aan het Lid worden bezorgd bij de volledige betaling van de bestelling.

De verkoop van reisarrangementen en reizen die geboekt worden vanaf de datum die hierboven staat, valt onder deze reisvoorwaarden. Voor elke bestelling die voor deze datum afgesloten wordt, zal het Lid moeten verwijzen naar de Verkoopvoorwaarden die toegankelijk zijn op een duurzame gegevensdrager in zijn bevestigingsmail van de bestelling.

Voor elke bestelling en gebruik van de Site moet het Lid deze verkoopvoorwaarden hebben gelezen en zonder voorbehoud hebben aanvaard.

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreis-overeenkomsten.

Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten die vanaf 1 juli 2018 worden geboekt en worden geregeld door de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017.

Artikel 2: Informatie van de organisator en doorverkoper voor de sluiting van de pakketreisovereenkomst

2.1

De organisator en ook de doorverkoper verstrekken aan de reiziger, voordat deze is gebonden door een

pakketreisovereenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsook, voor zover deze van toepassing is op de pakketreis:

1° de voornaamste kenmerken van de reisdiensten:

- a) de reisbestemming(en), de route en de verblijfsperioden, met de data en het aantal nachten;
- b) de vervoermiddelen, hun kenmerken en categorieën, de plaatsen en data en tijdstippen van vertrek en terugkeer, de duur en plaats van tussenstops en de aansluitingen; indien het exacte tijdstip nog niet vaststaat, wordt dit bij benadering meegedeeld
- c) de ligging, de voornaamste kenmerken en de categorie van de accommodatie volgens de regels van het land bestemming;
- d) de verstrekte maaltijden;
- e) de bezoeken, de excursies of de andere diensten die zijn begrepen in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs;
- f) ingeval het niet duidelijk is, uitsluitel of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger

als lid van een groep;

- g) de taal waarin andere toeristische diensten desgevallend worden verricht;
- h) of de reis in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit;

2° de totaalprijs van de pakketreis, en voor zover toepasselijk, opgave van de soort bijkomende kosten die voor rekening van de reiziger kunnen zijn;

3° de betalingsmodaliteiten;

4° het minimumaantal personen dat nodig is voor de uitvoering van de pakketreis en de uiterste datum voor de eventuele opzegging van de overeenkomst wanneer dit aantal niet wordt behaald;

5° algemene informatie over de vereisten in het land van bestemming inzake paspoort-en visumverplichtingen, met inbegrip van de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum en informatie over formaliteiten op gezondheidsgebied;

6° de vermelding dat de reiziger de overeenkomst kan opzeggen tegen betaling van een opzegvergoeding;

7° inlichtingen over de annulerings-en/of bijstandsverzekeringen

2.2

De professioneel draagt er zorg voor dat het juiste standaardinformatieformulier wordt verstrekt aan de reiziger.

2.3

De precontractuele informatie die aan de reiziger wordt verstrekt, vormt een integraal onderdeel van de pakketreisovereenkomst.

Zij kan niet worden gewijzigd, tenzij wederzijds akkoord van de partijen.

Artikel 3: informatie door de reiziger

3.1

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

3.2

Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de organisator en/of doorverkoper, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 4: de pakketreisovereenkomst

4.1

Bij het sluiten van de pakketreisovereenkomst of binnen redelijke termijn verstrekt de organisator of indien er een doorverkoper bij betrokken is deze laatste de reiziger een bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf.

Ingeval de pakketreisovereenkomst in de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de partijen wordt gesloten, heeft de reiziger het recht een papieren kopie te vragen.

4.2

De pakketreisovereenkomst of bevestiging ervan bevat de volledige inhoud van de overeenkomst, met inbegrip van alle informatie zoals vermeld in artikel 2 en de volgende informatie:

- 1° de bijzondere wensen van de reiziger waarop de organisator is ingegaan;
- 2° dat de organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de pakketreis, en een bijstandsverplichting heeft;
- 3° de naam en de contactgegevens van de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie;
- 4° de naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres van de lokale vertegenwoordiger van de organisator of van een andere dienst voor het geval de reiziger in moeilijkheden verkeert of zijn beklag wenst te doen over de

mogelijke non-conformiteit;

5° de verplichting van de reiziger om de non-conformiteit tijdens de reis te melden;

6° informatie op basis waarvan rechtstreeks contact kan worden opgenomen met een niet vergezelde minderjarige of met de persoon die op zijn verblijfplaats voor hem verantwoordelijk is;

7° informatie over de interne klachtenbehandeling;

8° informatie over de Geschillencommissie Reizen en het platform van de E.U. voor online geschillenbeslechting;

9° informatie over het recht van de reiziger om zijn overeenkomst over te dragen.

4.3

Tijdig voor het begin van de pakketreis verstrekt de organisator de reiziger:

- 1° de nodige ontvangstbewijzen
- 2° de vouchers en vervoerbewijzen
- 3° informatie over de geplande vertrektijden en, indien van toepassing, over de uiterste tijd om in te checken, de geplande tijden van tussenstops, aansluitingen en aankomst.

Artikel 5: De prijs

5.1

Na het sluiten van de pakketreisovereenkomst kunnen de prijzen alleen worden verhoogd indien de overeenkomst daar uitdrukkelijk in voorziet. In dat geval wordt in de pakketreisovereenkomst aangegeven hoe de prijsherziening wordt berekend.

Prijsverhogingen zijn alleen toegestaan als rechtstreeks gevolg van veranderingen in:

1° de prijs van passagiersvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen, of

2° de hoogte van belastingen of vergoedingen over de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de pakketreis betrokken derden, met inbegrip van toeristenbelastingen en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden, of

3° de wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn.

Indien een prijsverhoging wordt voorzien heeft de reiziger recht op een prijsvermindering bij een daling van de hierboven opgesomde kosten.

5.2

Indien de verhoging 8% van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger de overeenkomst opzeggen zonder opzeggingsvergoeding.

5.3

Een prijsverhoging is alleen mogelijk indien de organisator de reiziger uiterlijk twintig dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf, hiervan in kennis stelt, met opgave van een motivering voor die prijsverhoging en een berekening.

5.4

In geval van een prijsvermindering heeft de organisator het recht de administratieve kosten af te trekken van de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling. Indien de reiziger hierom verzoekt staat de organisator die kosten.

Artikel 6: Betaling van de reissom

6.1

Behalve anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij het afsluiten van de pakketreisovereenkomst als voorschot een gedeelte van de totale reissom zoals in de bijzondere voorwaarden bepaald.

6.2

Behalve indien in de pakketreisovereenkomst anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk 1 maand voor de vertrekdatum.

6.3

Indien de reiziger, nadat hij vooraf in gebreke werd gesteld, nalaat het voorschot of de reissom te betalen die van hem wordt geëist, zal de organisator en/of doorverkoper het recht hebben de overeenkomst met de reiziger van rechtswege te beëindigen, met de kosten ten laste van de reiziger.

Artikel 7: Overdraagbaarheid van de pakketreisovereenkomst

7.1

De reiziger kan 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.

7.2

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 8: Andere wijzigingen door de reiziger

Vraagt de reiziger om een andere wijziging, dan mag de organisator en/of de doorverkoper die daarop kan ingaan alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

Artikel 9: Wijziging door de organisator voor de afreis

9.1

De organisator kan de bepalingen van de pakketreisovereenkomst, met uitzondering van prijswijzigingen vóór het begin van de pakketreis niet eenzijdig veranderen, tenzij:

1° de organisator zich dit recht in de overeenkomst heeft voorbehouden, en

2° het om een onbeduidende verandering gaat, en

3° de organisator de reiziger daarvan via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf in kennis stelt.

9.2

1. Indien, vóór het begin van de reis, de organisator zich genoodzaakt ziet een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten ingrijpend te wijzigen of niet aan de bevestigde bijzondere wensen van de reiziger tegemoet kan komen, of voorstelt de prijs van de pakketreis met meer dan 8 % te verhogen, dient de organisator de reiziger hiervan in te lichten en hem op de hoogte te brengen:

1° van de voorgestelde wijzigingen en het effect ervan op de prijs van de pakketreis; 2° van de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen zonder kosten, tenzij hij de voorgestelde wijzigingen aanvaardt;

3° van de termijn waarbinnen hij de organisator in kennis moet stellen van zijn besluit;

4° van het feit dat indien hij de voorgestelde wijziging binnen de opgegeven termijn niet uitdrukkelijk aanvaardt, de overeenkomst automatisch beëindigd wordt, en

5° in voorkomend geval, van de voorgestelde vervangende pakketreis en de prijs ervan.

9.3

Wanneer de wijzigingen van de pakketreisovereenkomst of de vervangende pakketreis tot gevolg hebben dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis verminderen, heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering.

9.4

Indien de pakketreisovereenkomst op grond van artikel 9.2 wordt opgezegd en de reiziger geen vervangende pakketreis aanvaardt, betaalt de organisator alle betaalde bedragen uiterlijk veertien dagen nadat de overeenkomst is opgezegd, aan de reiziger terug.

Artikel 10: Opzegging door de organisator voor afreis

10.1

De organisator kan 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 vóór het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen;

b) zeven dagen vóór 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 vóór het begin van de pakketreis van in kennis stelt dat de overeenkomst wordt opgezegd.

10.2

In deze 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 11: Opzegging door de reiziger

11.1

De reiziger kan te allen tijde de pakketreisovereenkomst opzeggen vóór het begin van de pakketreis. Bij opzegging kan de reiziger worden verplicht tot betaling van een opzegvergoeding aan de organisator.

In de pakketreisovereenkomst kunnen gestandaardiseerde opzegvergoedingen worden bepaald op basis van het tijdstip van de opzegging vóór het begin van de pakketreis en de verwachte kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten. Indien er geen gestandaardiseerde opzegvergoedingen zijn vastgesteld, stemt het bedrag van de opzegvergoeding overeen met de prijs van de pakketreis verminderd met de kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.

11.2

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.

11.3

De organisator betaalt uiterlijk binnen veertien dagen alle bedragen terug die door of namens de reiziger zijn betaald, verminderd met de opzegvergoeding.

Artikel 12: Non-conformiteit tijdens de reis

12.1

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.

12.2

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 overeenkomstig artikel 15.

12.3

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.

12.4

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.

12.5

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

12.6

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.

12.7

De beperking van de kosten zoals bedoeld in 12.6 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.

12.8

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.

12.9

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 13: 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 14: Aansprakelijkheid van de organisator en de professioneel

14.1

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.

14.2

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 15: Prijsvermindering en schadevergoeding

15.1

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.

15.2

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.

15.3

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 16: Verplichting tot bijstand

16.1

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.

16.2

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.

Artikel 17: Klachtenregeling

17.1

Indien de reiziger een klacht heeft vóór de afreis moet hij deze zo snel mogelijk op een bewijskrachtige manier melden

bij de organisator of de doorverkoper.

17.2

Klachten tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden aan de organisator of doorverkoper, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.

17.3

Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij na het einde van de reisovereenkomst zonder vertraging bij de organisator of de doorverkoper een klacht indienen op een bewijskrachtige manier.

Artikel 18: Verzoeningsprocedure

18.1

Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.

18.2

Mislukt deze poging tot minnelijke regeling, dan kan elk van de betrokken partijen aan de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen.

18.3

Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen.

18.4

Overeenkomstig de in het reglement beschreven procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.

18.5

Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

Artikel 19: Arbitrage of rechtbank

19.1

Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende partij desgewenst een arbitrageprocedure instellen voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure aanhangig maken voor de rechtbank.

19.2

De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden, noch als eisende noch als verwerende partij.

19.3

De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 1.250 euro bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of e-mail met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1.251 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen

19.4

Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil). Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

19.5

Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reisgeschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk.

Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen: telefoon: 02 277 62 15 of 02 277 61 80 (9u tot 12 u) ; fax: 02 277 91 00 City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be

Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor reisdienstovereenkomsten

Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de verkoop van reisdiensten die vanaf 1 juli 2018 worden geboekt en worden geregeld door de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017.

Artikel 2: Informatie aan de reiziger vooraleer een reisdienstovereenkomst tot stand komt

De organisator of de doorverkoper die als tussenpersoon afzonderlijk een reisdienst verkoopt verstrekt aan de reiziger de volgende informatie:

1. De voornaamste kenmerken van de reisdienst
2. De identiteit van de onderneming (ondernemingsnummer, handelsnaam, adres en telefoonnummer)
3. De totale prijs van de reisdienst
4. Betalingsmodaliteiten
5. Informatie over de interne klachtenbehandeling
6. De bescherming waarop hij aanspraak kan maken in het geval van insolventie
7. De naam van de entiteit die instaat voor die bescherming en haar contactgegevens.

Artikel 3: Informatie door de reiziger**3.1**

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

3.2

Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de organisator en/of doorverkoper, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 4: Insolventie**4.1**

De organisator of doorverkoper die als tussenpersoon afzonderlijke reisdiensten verkoopt stelt een zekerheid voor de terugbetaling van alle bedragen die hij ontvangt van of namens de reizigers, voor het geval de reisdienst, door de insolventie niet kan worden verleend.

4.2

Voor niet-uitgevoerde reisdiensten worden terugbetalingen op verzoek van de reiziger zonder vertraging verricht.

Artikel 5: Klachtenregeling

De organisator en/of doorverkoper verstrekt aan de reiziger informatie over de interne klachtenbehandeling.

Artikel 6: Verzoeningsprocedure**6.1**

Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.

6.2

Mislukt deze poging tot minnelijke regeling, dan kan elk van de betrokken partijen aan de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen.

6.3

Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen.

6.4

Overeenkomstig de in het reglement beschreven procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.

6.5

Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst

vastgelegd worden.

Artikel 7: Arbitrage of rechtbank

7.1

Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende partij desgewenst een arbitrageprocedure instellen voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure aanhangig maken voor de rechtbank.

7.2

De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden, noch als eisende noch als verwerende partij.

7.3

De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 1250 euro bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of e-mail met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1251 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen.

7.4

Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil). Geschillen

m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

7.5

Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reisgeschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk.

Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen: telefoon: 02 277 62 15 of 02 277 61 80 (9u tot 12 u) ; fax: 02 277 91 00 City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be

ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN

VAN PAKKETREIZEN EN AFZONDERLIJKE REISDIENSTEN

1. Definities

“Bestelling”: staat voor elke boeking van een Arrangement of een Reis die door een lid gedaan wordt op de Site, of telefonisch.

“Email”: venteexclusive@services.perfectstay.com **“Contactformulier”:** staat

voor het formulier dat toegankelijk is op het adres

<https://venteexclusive.zendesk.com/hc/nl-be/requests/new?ticket> waarmee de Klant PERFECTSTAY.COM via elektronische weg kan contacteren. Eens het Contactformulier ingevuld en gevalideerd is, zal het automatisch doorgestuurd worden naar de teams van PERFECTSTAY.COM. De Klant zal een e-mail ontvangen die de ontvangst bevestigt, de inhoud van zijn aanvraag weergeeft en de daarmee gepaard gaande referentie aangeeft. PERFECTSTAY.COM beveelt de klant aan om een kopie van zijn aanvraag te bewaren (screenshot of afdruk). Indien de Klant deze e-mail niet ontvangen heeft, moet hij telefonisch contact opnemen met PERFECTSTAY.COM om er zich van te verzekeren dat zijn aanvraag wel degelijk werd doorgegeven.

“Lid”: staat voor elke meerderjarige natuurlijke bekwame of elke rechtspersoon die zich toegang verschafft tot de Flash Verkoop en/of overgaat tot bestelling. Rechtspersonen die op regelmatige wijze en/of in grote aantallen Reisarrangementen of Reizen willen bestellen en die PERFECTSTAY.COM moeten contacteren om een algemene overeenkomst voor zakenreizen af te sluiten, zijn uitgesloten.

“Reiziger”: elke persoon die het recht heeft te reizen op basis van een reispakketovereenkomst of op basis van een afzonderlijke reisdienstovereenkomst

“Prestatie”: staat voor de afzonderlijke reisdiensten of voor de reisdiensten die de reis samenstellen en verkocht worden in het kader van de Flash Verkopen in naam en voor rekening van de leveranciers van PERFECTSTAY.COM

“Reis”: staat voor de reis die minstens twee verschillende types reisdiensten combineert voor dezelfde reis of hetzelfde vakantieverblijf binnen de grenzen bepaald door artikel 2, 2° van de Wet

“Flash Verkoop”: staat voor een verkoop van een Prestatie of een Reis waartoe het Lid gedurende een al dan niet beperkte duur toegang kan krijgen

“Site”: staat voor de internetsite die uitgegeven wordt door PERFECTSTAY.COM en toegankelijk is op het adres <https://ps.travel.vente-exclusive.com/nl-BE>

“Telefoon”: staat voor (i) het volgende telefoonnummer voor elke inlichting voor de verkoop +32 258 80 450 (prijs van de oproep) en (ii) voor het volgende nummer voor elke inlichting over de uitvoering van een bestelling +32 258 80 605 (prijs van de oproep) waarop PERFECTSTAY.COM bereikbaar is.

2. Geen herroepingsrecht

In toepassing van artikel VI.53, 12° van het Wetboek van economisch recht, heeft de Reiziger geen herroepingsrecht voor de:

- logeerdiensten
- vervoerdiensten
- autoverhuurdiensten
- restauratiediensten en diensten die met vrijetijdsactiviteiten te maken hebben

3. Gegevens van het Lid

1. Voor de verkoop op de Site

Om toegang te verkrijgen tot en geïnformeerd te worden over de Flash Verkoop die op de Site worden voorgesteld, wordt het Lid gevraagd een gebruikersaccount aan te maken bestaande uit een login (e-mailadres) en een paswoord. Het Lid verbindt er zich toe zijn identificatiecodes bij te werken zodat PERFECTSTAY.COM hem op elk moment over zijn lopende bestellingen kan contacteren.

Het Lid verbindt er zich toe de geheimhouding van zijn identificatiecodes te verzekeren en deze aan geen enkele derde bekend te maken of mee te delen. PERFECTSTAY.COM kan niet verantwoordelijk geacht worden voor elke gevolg dat voortvloeit uit het frauduleuze of kwaadaardige gebruik van deze identificatiecodes door de fout of de onachtzaamheid van het Lid.

2. Voor de telefonische verkoop

Voor elke telefonische bestelling, deelt het Lid aan PERFECTSTAY.COM een e-mailadres en zijn telefoonnummer mee. Het Lid verbindt er zich toe PERFECTSTAY.COM te contacteren wanneer zijn gegevens wijzigen zodat PERFECTSTAY.COM hem op elk moment over zijn lopende bestellingen kan contacteren.

4. Aanbiedingen

Al onze brochures, reclameboodschappen, webpagina's of aanbiedingen worden te goeder trouw uitgewerkt volgens de beschikbare gegevens. De kaarten, foto's en illustraties worden ter informatie gegeven en zijn niet contractueel.

De Reiziger aanvaardt uitdrukkelijk dat de precontractuele informatie die hem meegedeeld wordt het voorwerp kan uitmaken van wijzigingen vooraleer de overeenkomst wordt afgesloten en dat, behoudens andersluidende bepaling, het aanbod altijd "in aanvraag" of onder voorbehoud van bevestiging is. Behoudens andersluidende bepaling zijn ze geldig zolang ze online staan.

De Reiziger geeft PERFECTSTAY.COM de toelating om eventuele duidelijke materiële fouten in de precontractuele informatie die PERFECTSTAY.COM hem meedeelt, te verbeteren.

5. Bestellingswijze en vorming van de overeenkomst

Voor de verkoop van het Afzonderlijke reisarrangement handelt PERFECTSTAY.COM als tussenpersoon. De overeenkomst wordt rechtstreeks gevormd met de leverancier van de Prestatie wanneer de boeking bevestigd wordt.

Volgens de Flash Verkoop zal het Lid verschillende opties van zijn keuze kunnen toevoegen aan de Basisprestatie. Indien deze toevoeging een Reis is, zoals omschreven in artikel 1 van deze specifieke Voorwaarden, wordt de reisovereenkomst rechtstreeks met PERFECTSTAY.COM afgesloten.

De bestelling wordt gedaan door het Lid in naam en voor rekening van alle Reizigers die hij inschrijft. Het Lid garandeert dus dat hij de volledige bevoegdheid heeft om alle personen te vertegenwoordigen die ingeschreven zijn in de Bestelling en dat ze allemaal in staat zijn de Reis te maken die het voorwerp van de Bestelling uitmaakt.

Om te bestellen moet het Lid beschikken over een e-mailadres en over een middel waarmee hij de reisdocumenten kan uitprinten die hem bezorgd zullen worden eens de Bestelling volledig betaald is.

Het Lid zal gevraagd kunnen worden om alle volgende informatie voor elke Reiziger mee te delen: familienaam, voornaam, geboortedatum, referentie van de reis (nummer, datum van aflevering, vervaldatum), nationaliteit en elke andere relevante informatie die door de leveranciers van PERFECTSTAY.COM gevraagd wordt. Het Lid moet er zich van verzekeren dat de informatie die hij geeft, volledig identiek is aan deze die zich op de identiteitsstukken van de Reizigers en op elk ander document bevindt dat noodzakelijk is voor de reis (visum, formulier, enz.). Het Lid zal er trouwens moeten over waken dat het e-mailadres dat hij heeft meegedeeld correct is en werkt omdat dit noodzakelijk zal zijn om de verschillende informatie en documenten te ontvangen die de uitvoering van de Reis mogelijk maken. Het Lid zal als enige verantwoordelijk zijn voor elke fout en de gevolgen ervan.

In het algemeen is PERFECTSTAY.COM niet aansprakelijk voor boekingsfouten die aan het Lid te wijten zijn of die door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden worden veroorzaakt.

Het Lid is verplicht om PERFECTSTAY.COM in te lichten over zijn bijzondere wensen of deze van de Reizigers die hij inschrijft. PERFECTSTAY.COM zal zijn uiterste best doen om aan deze wensen te voldoen maar kan er in geen geval de aanvaarding en uitvoering van garanderen.

De beschikbaarheden van de prestaties kunnen variëren in realtime en de Bestelling van het Lid kan pas bevestigd worden wanneer de betaling is uitgevoerd.

De Site geeft in detail de verschillende te volgen stappen weer om de overeenkomst elektronisch af te sluiten. Behoudens andersluidende uitdrukkelijke bepaling wordt de Reisovereenkomst gevormd wanneer PERFECTSTAY.COM het aanbod definitief en zonder voorbehoud bevestigt en wanneer de prijs of het voorschot betaald is. In elk geval zal, voor de bevestiging van de Bestelling, het Lid in staat gesteld worden eventuele fouten te identificeren die begaan werden bij het ingeven van de gegevens en deze te verbeteren.

Er wordt trouwens gepreciseerd dat het de taak van het Lid is zich, vooraleer te bestellen, te informeren over de eventuele plaatselijke evenementen, zoals carnavals, religieuze feesten, nationale feesten, feestdagen of andere die het goede verloop van de Prestaties zouden kunnen aantasten.

De reservatie gebeurt rechtstreeks bij PerfectStay en zal daarom niet verschijnen in de account van Vente-Exclusive. Leden ontvangen voor deze reservatie geen loyalty points.

6. Prijs

1. Algemene bepalingen

1.1. Prijzen die op de site weergegeven worden

De prijs van de prestaties wordt aangegeven in euro, alle belastingen inbegrepen, bij elke

Flash Verkoop, zonder dossierkosten die behoudens andersluidende vermelding op de Site, of telefonisch, 25€ per Bestelling bedragen. Behoudens andersluidende vermelding komt de prijs die eerst aangegeven wordt overeen met de prijs per persoon op basis van logies in een tweepersoonskamer voor de hotels en de vluchten + hotels en met de prijs per logie voor de residenties.

De dossierkosten komen overeen met een forfaitaire deelname van het Lid in de kosten van de verwerking door PERFECTSTAY.COM van de Bestelling.

De persoonlijke uitgaven van de Reiziger zijn niet inbegrepen en blijven te zijne laste (optie ter plaatse aangaan, telefoon, drank wanneer dit niet inbegrepen is, enz.).

Voor een hotelprestatie maakt de boeking van een kamer die geen tweepersoonskamer is, het voorwerp van een betalende optie uit.

1.2. Prijs van de Bestelling

De prijs dekt de Prestatie of de Reis, volgens de Bestelling, zoals vermeld in de overeenkomst en omvat eveneens alle belastingen, kosten, vergoedingen of andere bijkomende kosten. De Reiziger zal, in voorkomend geval, de kosten, vergoedingen of andere bijkomende kosten dragen waarvan PERFECTSTAY.COM redelijkerwijze geen kennis kan hebben of die PERFECTSTAY.COM redelijkerwijze niet kan berekenen voor de overeenkomst afgesloten wordt, zoals toeristenbelasting of belastingen op toegang tot faciliteiten, toegangsbelastingen, bepaalde taksen of bijkomende kosten die opgelegd worden door de overheden van bepaalde staten en ter plaatse betaald moeten worden.

Indien er geen andersluidende vermelding in de beschrijving van de prestaties staat, omvat de prijs van de Bestelling in elk geval de volgende elementen niet:

- verzekeringen (betalende optie die het Lid kan aangaan)
- betalende activiteiten
- communicatie ter plaatse (telefoon, wifi, enz.)
- de extra's die niet in de Prestatie begrepen zijn (maaltijden, drank, uitstappen, bezoeken, enz.)
- administratieve formaliteiten (visa, toelating voor minderjarige om het grondgebied te verlaten, enz.)
- handelingen die te maken hebben met noodzakelijke formaliteiten (medische behandelingen, vaccins, enz.)
- fooien.

2. Prijsherziening voor het begin van de Reis

Dit artikel is enkel van toepassing bij de bestelling van een Reis en is niet van toepassing op de bestelling van een Afzonderlijke prestatie.

We behouden ons het recht voor om de prijs van de Reis te verhogen in geval van toename:

- van de prijs van het vervoer van passagiers die voortvloeit uit de kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen. De kostprijs van de brandstof wordt uitgedrukt in Amerikaanse dollar. Zijn koersschommeling wordt dan in rekening gebracht in verhouding tot het deel van de vervoerprijs in de berekening van de prijs van de geboekte reis (de referentie-index is Jet Kerosene Cargoes Cif NWE met een vastgestelde koers op 31/10/2016)
- van de hoogte van belastingen of vergoedingen op de in de Bestelling begrepen reisdiensten, die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken derden, met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek- of aankomstbelasting in havens en vliegvelden

- van de wisselkoers die op de reis of het verblijf van toepassing is. De wisselkoers dollar/euro die als referentie gebruikt wordt bij de vaststelling van de prijs is deze die drie maanden voor de datum van de Bestelling van kracht was.

Indien de hierboven voorziene kosten dalen na de afsluiting van de overeenkomst en voor de vertrekdatum heeft de Reiziger recht op een verhoudingsgewijze vermindering. In dit geval zal PERFECTSTAY.COM het recht hebben administratiekosten aan te rekenen. PERFECTSTAY.COM zal deze kosten enkel op uw uitdrukkelijk verzoek motiveren.

Elke prijsverhoging zal aan de Reiziger op een duurzame houder ten laatste twintig dagen voor het begin van de Pakketreis worden meegedeeld samen met een motivering en een berekening.

3. Prijs van de accommodatie- bijzondere bepalingen

De prijzen van de prestaties die een accommodatie bevatten, worden berekend in aantal overnachtingen en niet in volledige dagen ter plaatse. Behoudens andersluidende vermelding in de beschrijving van de Prestatie wordt met een overnachting de terbeschikkingstelling bedoeld van de accommodatie van ten laatste 17 uur tot ten vroegste 10 uur de volgende morgen.

De prijs van de hotelprestatie wordt voorgesteld op basis van een tweepersoonskamer. Hij houdt geen rekening met het supplement voor een eenpersoons-, driepersoons-, vierpersoons- of familiekamer.

De prijs van de residentieprestatie wordt voorgesteld op basis van een prijs per accommodatie. Behoudens andersluidende bepaling die vermeld wordt op de beschrijving van de Prestatie, omvat de accommodatie in de residentie geen enkele klassieke hoteldienst en bestaat deze eenvoudigweg uit de terbeschikkingstelling van een accommodatie. Er is geen enkele dienst zoals receptie 24/24, roomservice, bar, restauratie, wasserij, enz. inbegrepen.

7. Betalingsmiddelen en -wijzen

1. Betalingsmiddelen

De Bestellingen worden online betaald op de Site, of per telefoon. De betaalmiddelen die door PERFECTSTAY.COM aanvaard worden, worden aan het Lid door de boekingsconsulent (telefoon) en permanent onderaan de Site aangegeven en worden op de betaalpagina vermeld in geval van onlinebestelling.

Het Lid garandeert dat hij volledig gemachtigd is om de betaalmiddelen te gebruiken om zijn Bestelling te betalen en dat deze betaalmiddelen hem in staat stellen de prijs van de Bestelling te voldoen volgens de betalingswijzen die hij gekozen heeft.

Het akkoord dat door het Lid wordt gegeven voor de betaling die geformaliseerd wordt door de mededeling van de elementen die noodzakelijk zijn voor het gebruik van de gekozen betaalmiddelen en -wijzen is onherroepelijk en het Lid verbindt er zich toe geen verzet aan te tekenen tegen de betaling buiten de gevallen die limitatief voorzien zijn door de toepasselijke reglementering (met name verlies, diefstal of frauduleus gebruik van het betaalmiddel).

2. Betalingswijzen

2.1. Volledige betaling bij de Bestelling

Het Lid dat deze optie kiest, verbindt er zich toe te beschikken over het geheel van fondsen die noodzakelijk zijn voor de volledige betaling van zijn Bestelling op het ogenblik van de boeking.

In de veronderstelling echter dat het betaalmiddel dat door het Lid gebruikt wordt, PERFECTSTAY.COM niet zou toelaten het volledige bedrag van de Bestelling te debiteren (bijvoorbeeld wekelijks uitgavenplafond bereikt), zal er door het Lid een voorschot gestort worden. De Bestelling zal als aanvaard beschouwd worden en PERFECTSTAY.COM zal de boeking bij de leveranciers bevestigen. Het Lid zal uitzonderlijk over 48 uur beschikken om het verschuldigde saldo te betalen. Indien dit niet gebeurt, zal de Bestelling van het lid als geannuleerd op initiatief van de Reiziger beschouwd worden onder de voorwaarden die in artikel 13 in detail beschreven staan en zullen er annuleringskosten van toepassing zijn.

2.2. Betaling van een voorschot van 50% bij de Bestelling

Wanneer dit beschikbaar is, verbindt het Lid dat deze optie kiest, er zich toe te beschikken over het geheel van fondsen die noodzakelijk zijn voor de volledige betaling van het voorschot op het ogenblik van de boeking.

PERFECTSTAY.COM zal overgaan tot het debiteren van het saldo van de Bestelling 30 dagen voor het vertrek.

Indien de Bestelling door het Lid voor het begin van de Reis geannuleerd wordt, zullen de gevolgen beschreven in artikel 13 van toepassing zijn met inbegrip van de inning van de annulatiekosten.

2.3. Betaling in 4X met bankkaart

PERFECTSTAY.COM kan in sommige gevallen de optie van een financieringsoplossing voorleggen die door een partner wordt voorgesteld waardoor het bedrag van de Bestelling in 4 keer per bankkaart betaald kan worden.

Deze betalingswijze is slechts mogelijk voor sommige Bestellingen via de Site en is niet op alle types bankkaarten van toepassing. Deze betalingsmogelijkheid is onderworpen aan de voorwaarden van de partner die in detail worden uitgelegd op de Site of per telefoon.

3. Controleprocedure

PERFECTSTAY.COM bestrijdt betalingsfraude per niet geautoriseerde bankkaart door de 3Dsecure-technologie te gebruiken. PERFECTSTAY.COM zou er trouwens toe gebracht kunnen worden het Lid bepaalde elementen te vragen waardoor hij zich van de regelmatigheid van betaling kan verzekeren en met name de zwart-witkopie van de identiteitskaart van de kaarthouder. PERFECTSTAY.COM zal het Lid per e-mail of telefonisch contacteren. Zonder antwoord van het Lid kan zijn Bestelling niet in overweging genomen worden en zal zijn rekening niet gedebiteerd worden.

4. Bewaring van de bankgegevens

De bankgegevens die in het kader van de transactie worden meegedeeld, worden niet door PERFECTSTAY.COM bewaard. Het beheer van de bankgegevens wordt door een derde dienstverlener uitgevoerd volgens de PCI DSS-standaard.

8. Overhandiging van de documenten en reisinformatie

Na validering van het volledige bedrag van de Bestelling zal PERFECTSTAY.COM het Lid

een bevestigingsmail van de overeenkomst zenden die het overzicht van zijn Bestelling, de Verkoopvoorwaarden en de beschrijving van de prestaties bevat die op een duurzame gegevensdrager toegankelijk zijn evenals, per afzonderlijke e-mail, na betaling van het volledige bedrag van de Bestelling en te gepasten tijde voor het begin van de reis, de documenten waardoor de Reis gemaakt kan worden of de Prestaties genoten kunnen worden (elektronisch vliegtuigticket, coupon die aan de dienstverlener ter plaatse voorgelegd moet worden, enz.).

Deze e-mail zal de bijeenroeping op de luchthaven bevatten voor de Reisbestellingen die vliegtuigvervoer en coupons omvatten voor de andere Prestaties (accommodatie, transfers, uitstappen, enz.). Het Lid en elke Reiziger moeten dit dus uitprinten en tijdens de reis meebrengen.

Wanneer het Lid een fout heeft gemaakt met betrekking tot zijn gegevens en met name tot het meegedeelde e-mailadres of de juiste schrijfwijze van de familienaam en voornaam van de deelnemers aan de reis, kan PERFECTSTAY.COM niet verantwoordelijk geacht worden voor het niet ontvangen van de reisdocumenten noch voor alle gevolgen die eruit voortvloeien.

In de beschrijving van de prestaties die op een duurzame gegevensdrager bij de bevestigingsmail (productfiche) zijn gevoegd, geeft PERFECTSTAY.COM de informatie met betrekking tot de naam, het adres en het telefoonnummer van de plaatselijke vertegenwoordiger van PERFECTSTAY.COM of bij zijn ontstentenis, plaatselijke organisaties die de Reiziger in geval van moeilijkheden kunnen helpen (ambassade of consulaat) of bij hun ontstentenis een telefoonnummer waarmee in noodgeval de verkoper gecontacteerd kan worden.

9. Voorwaarden die op de accommodatie van toepassing zijn

Behoudens andersluidende vermelding in de beschrijving van de Prestatie wordt met een overnachting de terbeschikkingstelling bedoeld van de accommodatie van ten laatste 17 uur tot ten vroegste 10 uur de volgende morgen. Het niet naleven van deze beperkingen kan ertoe leiden dat het Lid een supplement moet betalen.

De voornaamste kenmerken van de accommodatie worden voorgesteld op de Site, of telefonisch vooraleer het Lid zijn bestelling doorgeeft en worden herhaald in de bevestigingsmail. De classificering die aan elke accommodatie wordt toegekend, komt overeen met de plaatselijke normen van het land van vestiging en kan verschillen van de Franse of Europese normen.

In het algemeen en behoudens andersluidende vermelding in de beschrijving van de prestatie, komen de kamercategorieën met de volgende criteria overeen:

Individuele kamer: uitgerust voor één enkele persoon (eenpersoonsbed) en in het algemeen minder comfortabel en minder goed gesitueerd dan de andere kamers

- Tweepersoonskamer: kamers voorzien van een tweepersoonsbed of van twee eenpersoonsbedden.
- Driepersoonskamer: tweepersoonskamers waarin er een bijkomend eenpersoonsbed geplaatst wordt. De afmetingen van dit bed kunnen kleiner zijn dan de standaardafmetingen.
- Vierpersoonskamer: tweepersoonskamers waarin er een twee bijkomende eenpersoonsbedden worden geplaatst. De afmetingen van dit bed kunnen kleiner zijn dan de standaardafmetingen.
- Familiekamer: tweepersoonskamers met drie of vier standaardbedden.

10. Voorwaarden die op de vlucht van toepassing zijn

1. Bij de raadpleging en de keuze van de prestaties kan het Lid de verschillende voorgestelde vluchten raadplegen. De identiteit van de vliegtuigmaatschappij is altijd door het Lid gekend op het ogenblik van zijn Bestelling en kan daarna niet meer gewijzigd worden.

2. De Reiziger is verplicht om zich op tijd bij de inscheping aan te bieden en om over al zijn reisdocumenten te beschikken. PERFECTSTAY.COM kan niet verantwoordelijk geacht worden voor incidenten zoals de weigering om aan boord te gaan die opzettelijk of door de onachtzaamheid van de Reiziger veroorzaakt wordt. De veiligheidsregels van de luchthavens verplichten de Reizigers voldoende op voorhand aanwezig te zijn om de noodzakelijke formaliteiten te vervullen.

PERFECTSTAY.COM raadt de Reizigers bijgevolg aan om zich minstens drie uur voor het vertrek van het vliegtuig voor internationale vluchten en minstens twee uur voor het vertrek van het vliegtuig voor binnenlandse vluchten bij de registratie aan te melden.

Voor bepaalde Reizigers die in bijzondere omstandigheden reizen (buitenmaatse bagage, reizigers met beperkte mobiliteit, enz.) moet het Lid contact opnemen met de luchtvaartmaatschappij om zich in te lichten over de juiste omstandigheden van de registratie en de inscheping.

3. Indien het Lid en/of een Reiziger die deel uitmaakt van de Bestelling zich niet voor de inscheping van de heen vlucht aanbiedt, zal de luchtvaartmaatschappij automatisch zijn terugvlucht schrappen zonder dat terugbetaling mogelijk is. De Reiziger zal echter in de mate van het mogelijke kunnen genieten van de rest van de prestaties die in zijn Bestelling begrepen zijn.

4. Minstens 72 uur voor de terugvlucht moet elke Reiziger ter plaatse zijn vlucht bevestigen bij de luchtvaartmaatschappij of bij de plaatselijke correspondent die vermeld wordt in de bevestigingsmail. Bij deze gelegenheid zullen de vertrekuren hem bevestigd worden. Indien dit niet gebeurt, kan de luchtvaartmaatschappij de plaats aan een andere reiziger toewijzen. De aandacht van de Reizigers wordt op deze verplichte procedure gevestigd.

5. Het Lid wordt erover ingelicht dat voor de veiligheid van de passagiers (verzadiging van het luchtruim, onderhoud, enz.) de luchtvaartmaatschappijen ertoe gebracht kunnen worden de oorspronkelijke omstandigheden van de vlucht (uurregeling, luchthaven, tussenstops, enz.) te wijzigen. Evenzo kunnen de luchthavens van vertrek en aankomst verschillend zijn ook al bedienen ze dezelfde stad. Het wordt de Reizigers sterk aangeraden een soepele agenda te voorzien op de vooravond van het vertrek en de dag na de aankomst.

De zogenaamde “rechtstreekse” vluchten zijn vluchten die één enkel vluchtnummer hebben maar tussenstops kunnen omvatten. De verbindende vluchten impliceren trouwens een wijziging van vliegtuig tijdens het traject.

6. Elke luchtvaartmaatschappij heeft zijn eigen beleid op bagagevlak. De details van de Bestelling van het Lid staan vermeld in de vluchtbeschrijving. In algemene regel is het maximum dat in het ruim toegelaten is één enkele bagage van 20 kilogram per passagier op een reguliere vlucht en 15 kilogram op lowcostvluchten en charters. Elke passagier kan eveneens beschikken over cabinebagage met beperkte afmetingen en gewicht die door de luchtvaartmaatschappij opgelegd worden en gedetailleerd worden in de vluchtbeschrijving. Te zware bagage mag soms meegenomen worden door rechtstreeks bij de luchtvaartmaatschappij een supplement te betalen wat vaak goedkoper is wanneer het op voorhand geboekt wordt.

Om veiligheidsredenen zijn sommige voorwerpen aan boord van het vliegtuig zowel in het ruim als in de cabine verboden. De lijst van deze voorwerpen staat in de voorwaarden die door de luchtvaartmaatschappij worden opgelegd en in de vluchtbeschrijving en de bevestigingsmail staan.

De aanwezigheid van deze voorwerpen in de bagages van de passagiers brengt hun

onmiddellijke inbeslagname mee en kan ertoe leiden dat de inscheping geweigerd wordt.

7. Bij betwisting over het verlies of de beschadiging van de bagage, is de Reiziger verplicht een aangifte van verlies, diefstal of beschadiging in te vullen bij de luchtvaartmaatschappij die de betrokken vlucht uitvoert. De luchtvaartmaatschappij is enkel aansprakelijk tot beloop van de vergoedingen die door de internationale verdragen voorzien worden.

8. Kinderen die de volle leeftijd van twee jaar nog niet bereikt hebben, reizen op de schoot van de begeleider en krijgen geen stoel. Niet-begeleide kinderen jonger dan 15 jaar mogen niet inschepen.

9. De luchtvaartmaatschappijen leggen hun regels vast op het vlak van het vervoer van zwangere vrouwen. Sommige kunnen eisen dat de zwangere passagierster een medisch attest voorlegt dat haar toelaat met het vliegtuig te reizen. Vooraleer te bestellen moet een zwangere vrouw zich bij haar arts informeren en PERFECTSTAY.COM hierover inlichten.

10. Elk vervoer van een persoon die bijzondere hulp nodig heeft (beperkte mobiliteit of assistentie) moet dit minstens 48 uur voor de datum van het betreffende traject aan de luchtvaartmaatschappij melden.

11. De luchtvaartmaatschappijen die op de zwarte lijst van de Europese Commissie staan in uitvoering van de Europese verordening 2111/2005 van 14 december 2005 kunnen in de volgende link teruggevonden worden:

https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en

11. Voorwaarden die op andere prestaties van toepassing zijn

11.1. Maaltijden

De prestaties met betrekking tot de maaltijden worden in detail weergegeven in hun beschrijving en staan in de bevestigingsmail. De elementen die in deze beschrijving staan, zijn beperkend en alles wat niet vermeld wordt, is een bijkomende consumptie ten laste van de Reiziger.

Behoudens andersluidende vermelding die in de beschrijving van de prestatie staat:

- omvat het halfpension het ontbijt en een maaltijd per dag (middagmaal of avondmaal), zonder drank. De formule begint aan het ontbijt dat volgt op de eerste overnachting en eindigt bij het ontbijt dat volgt op de laatste nacht.
- Het volpension omvat ontbijt, lunch en avondmaal, zonder drank. De formule begint aan het avondmaal van de eerste overnachting en eindigt bij het ontbijt dat volgt op de laatste nacht.
- “Alles inbegrepen” of “all inclusive” omvat het ontbijt, de lunch, het avondmaal en de plaatselijke dranken. Er kunnen bepaalde consumptie-uurregelingen worden opgelegd.

In sommige landen is het plaatselijk beschikbare water niet drinkbaar en zal de Reiziger op eigen kosten flesjes mineraalwater moeten kopen.

11.2. Activiteiten en ontspanning ter plaatse

Sommige accommodaties stellen activiteiten of ontspanningsmogelijkheden voor waarvan de Reizigers die in de Bestelling begrepen zijn ter plaatse kunnen genieten. De Reizigers moeten zich voorzichtig gedragen in het kader van deze activiteiten of ontspanningsmogelijkheden en bijzonder goed opletten, met name bij het toezicht houden op de kinderen.

De activiteiten die niet in de aangekochte prestaties begrepen zijn en die de Reiziger

rechtstreeks per plaatse betaalt, maken geen deel uit van de Bestelling en PERFECTSTAY.COM is er op geen enkele manier verantwoordelijk voor.

De bezoeken, uitstappen en activiteiten die voorgesteld worden door PERFECTSTAY.COM of door andere reisdienstverleners kunnen in een vreemde taal georganiseerd worden. De informatie over de taal waarin de diensten worden geleverd, zijn beschikbaar op de Site voor elke bevestiging van de bestelling.

11.3. Sportactiviteiten en lichaamsverzorging

Voor elke Bestelling van een Prestatie die sportactiviteiten of kuren of verstrekte zorgen omvat (spa, wellness, balneotherapie, enz.) moet het Lid voor hij bestelt zich van de fysieke capaciteit van elke Reiziger verzekeren. Om dit te doen kan elke persoon een medisch attest gevraagd worden dat bevestigt dat zijn gezondheidstoestand geschikt is om de betreffende activiteiten uit te oefenen.

PERFECTSTAY.COM kan niet aansprakelijk gesteld worden indien de dienstverlener ter plaatse beslist de toegang tot sport- of verzorgingsactiviteiten te weigeren omwille van de gezondheidstoestand van de reiziger wanneer een dergelijke beslissing op objectieve en niet- discriminerende criteria gebaseerd is.

12. Administratieve formaliteiten en gezondheidsformaliteiten voor de boeking van de Reis

1. Toepassingsgebied

De informatie van dit artikel over de administratie- en gezondheidsformaliteiten gelden voor Belgische onderdanen die een Reis boeken. De Reiziger die geen Belg is of die een Afzonderlijke prestatie geboekt heeft, moet alle nodige inlichtingen inwinnen over de formaliteiten die vervuld moeten worden bij de bevoegde overheid van zijn land en van het land van bestemming. PERFECTSTAY.COM wijst alle verantwoordelijkheid af in geval van verzuim door de Reiziger op dit vlak.

Het Lid is verplicht om PERFECTSTAY.COM te informeren over zijn nationaliteit (indien hij Reiziger is) evenals over die van de Reizigers voor wie hij de Reisovereenkomst afsluit en alle informatie mee te delen die gevolgen zou kunnen hebben voor de vereiste reisdocumenten.

Dit artikel herneemt de algemene formaliteiten die vervuld moeten worden en is van toepassing, behoudens andersluidende vermelding in de beschrijving van de prestatie of op de betreffende pagina van de Site, op de administratieve formaliteiten en de gezondheidsformaliteiten. De Reiziger wordt uitgenodigd om bijkomend de adviezen en informatie te raadplegen die gegeven worden op officiële sites door de volgende links in zijn browser te kopiëren:

FOD Buitenlandse Zaken:

https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland

Ambassades en Consulaten:

https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/ambassades_en_consulaten

Deze sites moeten geraadpleegd worden vooraleer de Reis geboekt wordt maar het wordt de Reiziger eveneens aangeraden deze regelmatig te raadplegen tot aan de vertrekdatum omwille van de wijzigingen die plaats zouden kunnen vinden. De Reiziger kan eveneens verschillende sites raadplegen die de visaformaliteiten vermelden.

De Reiziger wordt eraan herinnerd dat hij alle stappen moet ondernemen voor de administratieve formaliteiten en de gezondheidsformaliteiten en dat de eventueel hieraan verbonden kosten te zijne laste zijn bovenop de prijs van de Bestelling.

Het wordt de Reiziger sterk aangeraden passend materiaal en uitrusting mee te nemen volgens de aard van het verblijf behalve wanneer dit materiaal en deze uitrusting in de Reis zijn begrepen. PERFECTSTAY.COM kan niet verantwoordelijk gehouden worden in geval van schade die voortkomt uit de onachtzaamheid van de Reiziger.

2. Administratieve formaliteiten

PERFECTSTAY.COM probeert de Belgische reiziger zo goed mogelijk in te lichten over de formaliteiten die specifiek zijn voor zijn bestemming maar het is de taak van de Reiziger om zich te verzekeren van de geldigheid en de conformiteit van zijn reisdocumenten.

Er kan enkel gereisd worden met een geldig identiteitsbewijs (nationale identiteitskaart of reispas). De reispas is verplicht voor reizen buiten de Europese Unie. Sommige landen leggen bijkomende formaliteiten op met name dat de reispas nog zes maanden geldig is na de terugkomstdatum, dat de Reiziger over een heen/terug-ticket beschikt, dat hij kan bewijzen over voldoende geld te beschikken of nog dat hij een bijstands/repatriëringsverzekering heeft afgesloten.

Het afleveren van een visum is voor sommige bestemmingen verplicht. Het detail van de te vervullen formaliteiten is beschikbaar in de beschrijving van de prestatie en per land van bestemming op de site van het Ministerie van Buitenlandse Zaken waarvan het adres in 12.1. hierboven staat. PERFECTSTAY.COM beveelt het Lid en de Reizigers aan dit regelmatig te raadplegen omdat de reglementering tussen de Bestellingsdatum en de vertrekdatum kan evolueren.

Om te reizen moeten minderjarige kinderen over hun eigen identiteitsdocument beschikken dat op hun naam is uitgegeven. PERFECTSTAY.COM laat niet toe dat er een Bestelling geplaatst wordt voor minderjarigen die niet begeleid worden door een ouder of een andere bevoegde meerderjarige. Indien een kind reist zonder begeleiding van zijn beide ouders of niet dezelfde familienaam draagt of door een derde begeleid wordt, kunnen sommige landen of luchtvaartmaatschappijen vragen om een toelating om het grondgebied te verlaten voor te leggen. Uit voorzorg is het bijgevolg best dit document op zak te hebben voor elke reis met een minderjarige die niet door beide ouders begeleid wordt.

3. Gezondheidsformaliteiten, gezondheid en veiligheid

PERFECTSTAY.COM kan de gezondheidstoestand van alle Reizigers niet kennen. De Reiziger is dus verplicht zelf inlichtingen in te winnen over de gezondheidsformaliteiten die voor de gekozen bestemming vervuld moeten worden. Voor elke Bestelling gedaan wordt, wordt het de Reizigers sterk aangeraden hun arts en hun tandarts te raadplegen om er zich van te verzekeren dat hun gezondheidstoestand compatibel is met de voorziene reis en te anticiperen op eventuele vaccinatieformaliteiten om te vermijden dat de vaccins niet meer in voorraad zijn. PERFECTSTAY.COM raadt de Reizigers aan het vaccin minstens drie weken voor de vertrekdatum uit te voeren.

De Reiziger verklaart dat hij medisch, fysisch en psychisch geschikt is om de gekozen Reis te maken. De Reiziger die fysisch of psychisch ongeschikt is, een mobiele onmogelijkheid of beperking heeft, een ziekte heeft die een behandeling of medische bijstand vereist en zwangere vrouwen moeten er ons, in voorkomend geval, via het Lid over inlichten. PERFECTSTAY.COM behoudt zich het recht voor om een Reiziger te weigeren indien het om objectieve en niet-discriminerende redenen, blijkt dat deze niet in staat is eraan deel te nemen.

De algemene informatie over het feit dat de Prestaties al dan niet aangepast zijn aan

personen met beperkte mobiliteit, is beschikbaar op de Site, of telefonisch. Op vraag van het Lid of van de Reiziger kan er nauwkeurige informatie over de aangepastheid van de Prestaties aan zijn behoeften telefonisch meegedeeld worden (nummers gedetailleerd in artikel 1).

Het is aan de Reizigers om er zich van te verzekeren alle medicijnen mee te nemen die ze ter plaatse nodig zouden kunnen hebben.

13. Wijziging, annulatie en afstand van de Reis

Dit artikel is enkel van toepassing op de Reis en niet op de bestelling van een Afzonderlijke prestatie waarvan de wijzigings-, annulatie- en afstandsvoorwaarden beschreven staan in artikel 14.

1. Wijzigingen door PERFECTSTAY.COM

PERFECTSTAY.COM behoudt zich het recht voor kleine wijzigingen aan te brengen aan de Reisovereenkomst eens deze gevormd is. In dit geval zal PERFECTSTAY.COM de Reiziger er per duurzame gegevensdrager over inlichten.

PERFECTSTAY.COM behoudt zich eveneens het recht voor om duidelijke materiële fouten in de overeenkomst te verbeteren.

Wanneer er belangrijke wijzigingen aan de overeenkomst aangebracht moeten worden of wanneer de prijs met meer dan 8% verhoogd moet worden, moet de Reiziger overeenkomstig art. 20 van de Wet PERFECTSTAY.COM inlichten over zijn beslissing om zijn Bestelling te annuleren of te bevestigen binnen een termijn van 7 dagen vanaf de mededeling van de wijziging. Volgens de omstandigheden kan deze termijn gewijzigd worden. Indien de wijziging niet uitdrukkelijk aanvaard wordt, zal de overeenkomst van rechtswege opgezegd worden en zal PERFECTSTAY.COM de Reiziger terugbetalen volgens de voorwaarden die door de Wet uiteengezet worden.

2. Wijzigingen door de Reiziger

De Reiziger aanvaardt dat elke gevraagde wijziging ondergeschikt is aan de beschikbaarheid en eventuele prijswijzigingen. Wanneer de gevraagde wijziging niet beschikbaar is of indien de prijs teveel verschilt en de Reiziger de Reis wenst te beëindigen, zal de beëindiging aan de annulatievoorwaarden van PERFECTSTAY.COM onderworpen zijn. De wijzigingskosten zullen in elk geval voor rekening van de Reiziger zijn.

- Wijziging van een prestatie aan land (accommodatie, transfer, activiteiten, enz.)

Eens de bestelling gevalideerd is, kan de prestatie aan land niet meer gewijzigd worden.

- Wijziging van een luchtvervoerprestatie

Eens de bestelling gevalideerd is, moet elke vraag tot wijziging van een Vervoerprestatie telefonisch door de Reiziger aan PERFECTSTAY.COM gericht worden.

De gewenste wijziging zal uitgevoerd worden volgens de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappijen in functie van het type ticket dat door de Klant geboekt werd (bijvoorbeeld niet wijzigbaar, wijzigbaar met of zonder kosten).

Elke aanvraag tot wijziging zal de toepassing door PERFECTSTAY.COM met zich meebrengen van 25€ verwerkingskosten per aanvraag, bovenop de eventuele kosten die

door de leveranciers aangerekend worden.

Indien de Reiziger een speciale verzekering heeft afgesloten waarmee hij zijn Bestelling kan wijzigen, moet hij zich tot de betreffende verzekeringsmaatschappij richten die als enige verantwoordelijk zal zijn voor het beheer van de aanvraag met uitsluiting van PERFECTSTAY.COM.

3. Annulatie door de Reiziger

De Reiziger kan de Bestelling op elk ogenblik voor het begin van de Reis annuleren door de annulatiekosten te betalen die berekend worden volgens de kostenbesparingen en de inkomsten die gemaakt worden door het opnieuw ter beschikking stellen van de Prestaties.

Elke aanvraag tot annulatie door de Reiziger moet via het Contactformulier gebeuren, in voorkomend geval, via het Lid. Bij terugbetaling ten voordele van de Reiziger, zullen er annulatieverwerkingskosten voor een forfaitbedrag van 25 euro aangerekend worden door PERFECTSTAY.COM en afgehouden worden van het bedrag dat aan de Reiziger wordt terugbetaald. In elk geval wordt de Reiziger erover ingelicht dat de dossierkosten die aan de Bestelling verbonden zijn en de kosten voor het afsluiten van de verzekering nooit terugbetaald worden.

- Annulatie van een prestatie aan land (accommodatie, transfer, activiteiten, enz.)

PERFECTSTAY.COM vestigt de aandacht van de Reiziger op het feit dat het model van flashverkoop dat uitzonderlijke kortingen aanbiedt, impliceert dat de uitgevoerde verkoop vaststaan en niet terugbetaalbaar zijn door de leveranciers van PERFECTSTAY.COM. Aldus wordt er geen kostenbesparing gerealiseerd door PERFECTSTAY.COM door de annulatie van zijn Bestelling door de Reiziger net zoals er geen inkomsten gegenereerd kunnen worden aangezien de Prestaties niet opnieuw ter beschikking gesteld kunnen worden.

Bijgevolg brengt elke annulatie van een Prestatie aan land die in een Reis begrepen is, de toepassing van kosten van 100% van het bedrag van de Prestatie met zich mee.

- Annulatie van een Luchtvervoerprestatie

De annulatiekosten worden berekend volgens de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappijen in functie van het type ticket dat door de Klant geboekt werd (bijvoorbeeld niet wijzigbaar en niet terugbetaalbaar, wijzigbaar met kosten of wijzigbaar en terugbetaalbaar). Extra diensten zoals optioneel ingecheckte bagage worden over het algemeen niet terugbetaald.

De Reiziger, in voorkomend geval via het Lid, heeft het recht de Bestelling te annuleren voor het begin van de Reis of van het verblijf zonder de annulatiekosten te betalen indien uitzonderlijke en overmijdelijke omstandigheden die op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke nabijheid ervan voorvallen, belangrijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de Bestelling of voor het vervoer van de passagiers naar de plaats van bestemming. In dit geval heeft de Klant recht op de volledige terugbetaling van de gedane betalingen maar niet op een bijkomende schadevergoeding.

Indien de Reiziger een speciale verzekering heeft afgesloten waarmee hij zijn Bestelling kan annuleren, moet hij zich tot de betreffende verzekeringsmaatschappij richten die als enige verantwoordelijk zal zijn voor het beheer van de aanvraag met uitsluiting van PERFECTSTAY.COM. In elk geval wordt de Reiziger erover ingelicht dat de kosten voor het afsluiten van de verzekering nooit terugbetaald worden.

Indien PERFECTSTAY.COM als kleinhandelaar optreedt, worden de annulatiekosten van de

organisator in rekening gebracht, verhoogd met onze administratiekosten. Elke eventuele terugbetaling gebeurt na aftrek van de verzekerings- en visumkosten.

4. Afstand van de Reis

Voor elke afstand van de Reis wordt het Lid of de Reiziger aangeraden PERFECTSTAY.COM vooraf te contacteren met betrekking tot de eventuele gemaakte kosten en dit indien mogelijk 20 dagen voor de vertrekdatum zodat PERFECTSTAY.COM de tijd heeft om de leveranciers te contacteren.

In geval van afstand van de overeenkomst en op voorwaarde dat PERFECTSTAY.COM heeft kunnen vaststellen dat de begunstigde aan alle voorwaarden voldoet die op de overeenkomst van toepassing zijn, zullen de overdrager en/of de begunstigde vooraf en hoofdelijk de kosten moeten betalen die eruit voortvloeien. De Reiziger wordt erover ingelicht dat in sommige gevallen de afstandskosten de prijs van de boeking van een nieuwe reisprestatie kunnen omvatten (zoals bijvoorbeeld in het geval van niet overdraagbare of niet terugbetaalbare vliegtuigtickets). Elke aanvraag tot afstand moet bij PERFECTSTAY.COM toekomen per aangetekende brief met ontvangstbewijs per e-mail, indien mogelijk ten laatste zeven dagen voor de vertrekdatum waarbij de eventuele bijkomende kosten die door deze afstand veroorzaakt worden, betaald moeten worden.

Elke afstand zal aanleiding geven tot een administratiekost van 25 EUR.

14. Annulatie, wijziging en afstand van een Afzonderlijke prestatie

Dit artikel is enkel van toepassing op de Afzonderlijke prestaties en niet op de bestelling van een Reis waarvan de wijzigings-, annulatie- en afstandsvoorwaarden beschreven staan in artikel 13.

De reisdienst kan enkel geannuleerd, gewijzigd of overgedragen worden indien de leverancier dit aanvaardt en onder zijn voorwaarden. Elke annulatie, aanvraag tot wijziging of afstand door de Reiziger moet gedaan worden via het Contactformulier. De annulaties die buiten onze openingsuren toekomen, worden geacht de volgende werkdag ontvangen te zijn.

Elke aanvraag tot wijziging, annulatie of afstand zal de toepassing door PERFECTSTAY.COM met zich meebrengen van 25€ verwerkingskosten per aanvraag, bovenop de eventuele kosten die door de leveranciers aangerekend worden.

15. Verzekering

In de voorgestelde prestaties is er geen enkele verzekering begrepen. Het Lid kan, indien hij dit wenst, een Annulatie/Bagage- of Multirisicoverzekering afsluiten.

PERFECTSTAY.COM stelt de Leden die dit wensen voor een Annulatie/Bagage- of Multirisicoverzekering te nemen bij zijn partner « PRESENCE ASSISTANCE TOURISME » waarvan de algemene voorwaarden beschikbaar zijn via de volgende links en op de Site vooraleer de ondertekening door het Lid plaatsvindt:

- Multirisicoverzekering:
<https://res.cloudinary.com/perfectstay/image/upload/v1567001113/cms/files/ox7azn9e/live/e7b359fee8fc0ad973e7755fa7d58c25c0e9b10d.pdf>

- Bagage-Annulatieverzekering:
<https://res.cloudinary.com/perfectstay/image/upload/v1567001125/cms/files/ox7azn9e/live/86642c8bb724ec113398346e1c621ef0b05a3cc8.pdf>

De invoering van deze garanties gebeurt door een aangifte van het Lid die rechtstreeks bij de verzekeringsmaatschappij met alle gevraagde bewijsstukken wordt ingediend.

De dossier- of afstandskosten worden niet gedekt door de verzekeringen.

16. Bewijsovereenkomst

Voor Bestellingen op de Site zijn de aanvaarding van deze Voorwaarden en de ingave van de informatie van het Lid en met name van de informatie die te maken heeft met zijn betaalmiddelen die voor de betaling noodzakelijk zijn, een elektronische handtekening die de toestemming van het Lid uitdrukt om te genieten van de Bestelling en om te betalen in zijn naam en in naam van alle begunstigten van de Bestelling die aan de reis deelnemen.

Voor de Bestellingen per telefoon wordt de overeenkomst gevormd door de aanvaarding van de Bestelling bij de operator en de mededeling door het Lid van de informatie die voor de betaling noodzakelijk is. Het akkoord wordt gegeven door het Lid in zijn naam en in naam van alle begunstigten van de Bestelling, die aan de reis deelnemen.

Het is afgesproken dat de gegevens die in het computersysteem van PERFECTSTAY.COM en/of van zijn partners of leveranciers bewaard worden, bewijskracht hebben en door PERFECTSTAY.COM voorgelegd kunnen worden als bewijs met betrekking tot de Bestellingen en de verplichtingen die eruit voortvloeien.

17. Niet-conformiteit en Assistentie van de Reiziger door PERFECTSTAY.COM

Dit artikel is enkel van toepassing bij de bestelling van een Reis en is niet van toepassing op de bestelling van een Afzonderlijke prestatie.

1. Bij moeilijkheden tijdens zijn reis is de Reiziger verplicht PERFECTSTAY.COM onverwijld te contacteren per telefoon of via het Contactformulier (waarvan de details in artikel 1 vermeld worden).

De Reiziger heeft het recht zijn klacht aan de kleinhandelaar te richten bij wie hij de reis geboekt heeft. In dit geval zal hij zijn klacht ook altijd richten aan PERFECTSTAY.COM.

De klacht moet het bestelnummer vermelden en een gescande kopie bevatten van de bewijsstukken (tickets, facturen, attest van de niet geleverde prestaties, enz.).

PERFECTSTAY.COM zal de Reiziger zo snel mogelijk de gepaste hulp bieden volgens de omstandigheden ter plaatse. De bijstand die door PERFECTSTAY.COM geleverd wordt, bestaat er met name in nuttige informatie te verschaffen over de gezondheidsdiensten, de plaatselijke overheid en de consulaire bijstand; en de Reiziger te helpen met het uitvoeren van langeafstandscommunicatie en het vinden van andere reisprestaties.

De Reiziger is er zich van bewust dat indien hij PERFECTSTAY.COM niet correct en onmiddellijk inlicht over het conformiteitsgebrek, hij het risico loopt dat PERFECTSTAY.COM geen mogelijkheid meer heeft het probleem efficiënt op te lossen. De financiële gevolgen die voortvloeien uit het niet naleven van de informatieverplichting door de reiziger kunnen op de Reiziger worden verhaald.

De kost van de bijstand die door PERFECTSTAY.COM geboden wordt, zal door PERFECTSTAY.COM op de Reiziger verhaald kunnen worden, indien deze voortvloeit uit de fout of de onachtzaamheid van de Reiziger.

18. Verantwoordelijkheid

1. Verantwoordelijkheid in het kader van de Reisverkoop

PERFECTSTAY.COM is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de reisdiensten in hun geheel wanneer PERFECTSTAY.COM als organisator handelt. PERFECTSTAY.COM heeft deze verantwoordelijkheid niet wanneer PERFECTSTAY.COM als kleinhandelaar handelt.

De verantwoordelijkheid van PERFECTSTAY.COM is beperkt tot driemaal de prijs van de Reis, behoudens lichaamsschade die opzettelijk wordt toegebracht of voortvloeit uit onachtzaamheid door PERFECTSTAY.COM. Indien één van de reisdiensten waaruit de Reis bestaat, onderworpen is aan een internationale overeenkomst, is de verantwoordelijkheid van PERFECTSTAY.COM beperkt overeenkomstig deze internationale overeenkomst.

PERFECTSTAY.COM is nooit verantwoordelijk voor de uitvoering van de reisprestaties die niet uitdrukkelijk in de overeenkomst vermeld zijn en die de Reiziger ter plaatse zou boeken (zoals uitstappen of bijkomende activiteiten).

2. Verantwoordelijkheid in het kader van de verkoop van een Afzonderlijke prestatie

PERFECTSTAY.COM is nooit verantwoordelijk voor de uitvoering van de Prestatie.

19. Contact

Om zijn reis of zijn verblijf te boeken of informatie voorafgaand aan zijn boeking in te winnen, kan het Lid PERFECTSTAY.COM bereiken per telefoon of via het Contactformulier (waarvan de details in artikel 1 staan).

Voor elke vraag over een bestaande boeking kan het Lid PERFECTSTAY.COM per telefoon of via het Contactformulier (waarvan de details in artikel 1 staan) of per e-mail bereiken.

20. Toepasselijk recht

Behoudens gunstigere bepaling van het land van gebruikelijke woonst van de gebruiker, is de Belgische wet van toepassing op de relatie tussen PERFECTSTAY.COM en het Lid en de Reizigers.

Standaard	informatieformulier	voor	de	Pakketreisovereenkomsten
------------------	----------------------------	-------------	-----------	---------------------------------

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302, omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. PERFECTSTAY.COM is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis.

PERFECTSTAY.COM beschikt ok over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer in de pakketreis is inbegrepen, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt/worden.

Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302

- Voordat hij de pakketreisovereenkomst sluit, zal de reiziger alle essentiële informatie over de pakketreis ontvangen.

- De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één professioneel.

- De reiziger krijgt een noodtelefoonnummer of gegevens inzake een contactpunt via welk hij contact kan opnemen met de organisator of de reisagent.

- De reiziger kan de pakketreis, met inachtneming van een redelijke termijn en eventueel tegen de betaling van extra kosten, aan een andere persoon overdragen.

- De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen), indien zulks uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en in elk geval niet later dan twintig dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8 % van de prijs van de pakketreis kan de reiziger de overeenkomst opzeggen. Indien de organisator zich het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering wanneer de relevante kosten zouden afnemen.

- Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd, kan de reiziger de overeenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en krijgt hij een volledige terugbetaling. Indien de professioneel die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.

- De reiziger kan de overeenkomst in uitzonderlijke omstandigheden zonder betaling van een opzegvergoeding vóór het begin van de pakketreis opzeggen, bijvoorbeeld wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die waarschijnlijk gevolgen zullen hebben voor de pakketreis.

- Daarnaast kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis opzeggen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde opzegvergoeding.

- Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet een geschikt alternatief arrangement aan de reiziger worden aangeboden, zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen.

- In geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn heeft de reiziger ook recht op een prijsvermindering en/of schadevergoeding.

- De organisator is verplicht reizigers die in moeilijkheden verkeren, bijstand te verlenen.

- Indien de insolventie van de organisator de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en het vervoer in de pakketreis inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. PERFECTSTAY.COM heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij - GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT, 8- 10 rue d'Astorg, 75008 Paris. Wanneer diensten door de insolventie van PERFECTSTAY.COM niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (per post naar het vermelde adrese of per email naar cautionvoyage@groupama-ac.fr).

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet