Algemene voorwaarden OKRA-REIZEN vzw

Artikel 1: Toepassingsgebied
Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten die vanaf 1 september 2025 worden geboekt. OKRA-REIZEN vzw (verder genoemd als OKRA-REIZEN) organiseert voor OKRA-leden en niet-leden en OKRA-trefpunten reizen in het kader van de wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Artikel 2: Informatie van OKRA-REIZEN voor de sluiting van de pakketreisovereenkomst
2.1 OKRA-REIZEN 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, uitsluitsel 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 OKRA-REIZEN 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 OKRA-REIZEN 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 OKRA-REIZEN het recht de administratieve kosten af te trekken van de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling. Indien de reiziger hierom verzoekt staaft OKRA-REIZEN 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 OKRA-REIZEN 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 OKRA-REIZEN 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 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. OKRA-REIZEN 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 OKRA-REIZEN alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

Artikel 9: Wijziging door OKRA-REIZEN voor de afreis
9.1 Indien OKRA-REIZEN zich dit recht in de overeenkomst heeft voorbehouden, en het om een onbeduidende verandering gaat, en zij de reiziger daarvan via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf in kennis stelt.

9.2 Indien voor het begin van de reis, OKRA-REIZEN 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 OKRA-REIZEN 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 OKRA-REIZEN 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 OKRA-REIZEN kan de pakketreisovereenkomst opzeggen:

1. indien het aantal personen dat zich voor de pakketreis heeft ingeschreven, kleiner is dan het in de overeenkomst vermelde minimumaantal en de reiziger door OKRA-REIZEN 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 OKRA-REIZEN 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 ten alle tijde de pakketreisovereenkomst opzeggen vóór het begin van de pakketreis. Bij opzegging kan de reiziger worden verplicht tot betaling van een opzegvergoeding aan OKRA-REIZEN.
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 OKRA-REIZEN 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 OKRA-REIZEN 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 OKRA-REIZEN aan die non-conformiteit, tenzij dat: onmogelijk is, of onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van nonconformiteit en de waarde van de desbetreffende reisdiensten. Indien OKRA-REIZEN de non-conformiteit niet verhelpt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering of een schadevergoeding overeenkomstig artikel 15.

12.3 Indien OKRA-REIZEN 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 OKRA-REIZEN 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 OKRA-REIZEN, 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 OKRA-REIZEN 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 OKRA-REIZEN 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 OKRA-REIZEN ook in repatriëring van de reiziger. Indien er geen andere arrangementen kunnen worden voorgesteld of de reiziger de andere voorgestelde arrangementen verwerpt, heeft de reiziger, in voorkomend geval, ook zonder opzegging van de pakketreisovereenkomst, recht op prijsvermindering en/ of schadevergoeding.

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 OKRA-REIZEN 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 en op personen die specifieke

Bijzondere reisvoorwaarden OKRA-REIZEN vzw

medische bijstand behoeven, mits OKRA-REIZEN ten minste 48 uur voor het begin van de pakketreis in kennis is gesteld van hun bijzondere behoeften.

12.8 OKRA-REIZEN 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 OKRA-REIZEN door.

Artikel 13: Aansprakelijkheid van de reiziger

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

Artikel 14: Aansprakelijkheid van OKRA-REIZEN

14.1 OKRA-REIZEN is aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door OKRA-REIZEN of door andere reisdienstverleners worden verricht.

14.2 Ingeval OKRA-REIZEN 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 OKRA-REIZEN 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 OKRA-REIZEN bewijst dat de nonconformiteit aan de reiziger te wijten is.

15.2 De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van OKRA-REIZEN 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 OKRA-REIZEN aantoont dat de nonconformiteit te wijten is aan:
- de reiziger;
- 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 onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

Artikel 16: Verplichting tot bijstand

16.1 OKRA-REIZEN biedt zonder vertraging passende bijstand aan de reiziger die in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door:
nuttige informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;
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 OKRA-REIZEN voor deze bijstand een vergoeding vragen. Die vergoeding bedraagt in geen geval meer dan de werkelijke kosten gedragen door OKRA-REIZEN.

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 OKRA-REIZEN.

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 OKRA-REIZEN 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 OKRA-REIZEN 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.

1. DEELNAME

De OKRA-REIZEN zijn toegankelijk voor senioren die in goede lichamelijke en geestelijke conditie verkeren en op eigen kracht aan de reis kunnen deelnemen, of mits deelname van een eigen begeleider. Personen die extra hulp en verzorging nodig hebben, en géén eigen begeleider meenemen op reis, verwijzen we graag door naar aanbieders van een aangepast vakantieaanbod, waaronder Samana. **Wanneer tijdens de reis toch blijkt dat een persoon niet in staat blijkt op eigen kracht deel te nemen, behouden wij het recht om deze persoon te verbieden om verder deel te nemen aan de geboekte reis. De kosten om terug naar huis te reizen zijn voor rekening van de deelnemer. Er wordt dan geen vergoeding voorzien. Ook ongepast gedrag kan leiden tot deze uitsluiting. Je kan meer info over de zwaarte van een reis terugvinden in de OKRA-reisbrochure of op de website. Twijfel je over de zwaarte van de reis en of je hieraan kan deelnemen, alleen of met een eigen begeleider, neem dan zeker contact op met OKRA-REIZEN.** Niet-OKRA-leden kunnen deelnemen aan de reizen mits betaling van een toeslag van 50 euro. We rekenen deze toeslag aan op basis van een lidnummercontrole.

2. INSCHRIJVING, VOORSCHOT EN BETALING

Inschrijven kan met een volledig ingevulde en ondertekende bestelbon per post op te sturen, telefonisch via het telefoonnummer van OKRA-REIZEN, of via de inschrijvingsprocedure op www.okra-reizen.be. Je inschrijving is definitief na ontvangst van het gevraagde voorschot. Je ontvangt hiertoe een reisbevestiging met factuur. Reischeques en waarde- of kortingsbonnen dien je samen met de bestelbon in, zodat die in mindering kunnen worden gebracht. Gebruik steeds je officiële naam en voornaam (zoals op de identiteitskaart wordt vermeld). Het voorschot bedraagt 25 procent van de totale reissom, te voldoen binnen de 14 dagen. Je betaling geldt tevens als goedkeuring van het reiscontract. Indien je je aanvraag tot inschrijving niet schriftelijk annuleert binnen de 14 dagen na de verzendingsdatum van de 'Bevestiging van inschrijving', verbind je je hierdoor tot betaling van het voorschot en aanvaard je ook onze annuleringsvoorwaarden.
Bij niet betaling van het voorschot, binnen de 14 dagen na verzending van de 'Bevestiging van inschrijving', behoudt OKRA-REIZEN zich het recht voor om eenzijdig je inschrijving te annuleren.
Het saldo betaal je ten laatste zes weken voor vertrek. Bij inschrijvingen, minder dan zes weken voor het vertrek, betaal je meteen de volledige reissom. Na volledige betaling en ten laatste een week voor de afreis, ontvang je de laatste informatie over je vakantie (o.a. vertrekuren, opstapplaatsen,...) Indien je niet tijdig of niet betaalt, kan OKRA-REIZEN de verschuldigde som vragen, vermeerderd met een forfaitaire dossierkost van 10% en nalatigheidsinteresten van 8,5% berekend vanaf het tijdstip dat de som volgens bovenstaande voorwaarden opeisbaar wordt.

Boeking op een gedeelde kamer

Indien je boekt op een gedeelde kamer, deel je de kamer met een persoon van een andere boeking en dien je geen singletoeslag te betalen. Indien je kamergenoot de boeking annuleert zullen we je boeking wijzigen naar een singlekamer (onder voorbehoud van beschikbaarheid) en dien je wel de singletoeslag te betalen.

3. ANNULEREN EN WIJZIGEN

3.1 ANNULERING DOOR DE REIZIGER

Onderstaande annuleringsvoorwaarden zijn geldig bij een gedeeltelijke of volledige annulering.

3.1.1 Reizen met de eigen wagen of autocar
- Tussen boeking en 50 dagen voor vertrek: € 75 per dossier
- Tussen 49 dagen en 31 dagen voor vertrek: 25% per persoon met een minimum van € 50
- Tussen 30 en 21 dagen voor vertrek: 50% per persoon met een minimum van € 50
- Tussen 20 en 11 dagen voor vertrek: 75% per persoon met een minimum van € 75
- Vanaf 10 dagen voor vertrek: 100% per persoon

3.1.2 Reizen met de trein of het vliegtuig
- Tot 100 dagen voor vertrek: € 150 per dossier
- Tussen 99 tot 60 dagen voor vertrek: 30% per persoon met een minimum van € 50
- Tussen 59 dagen tot 30 dagen voor vertrek: 50% per persoon met een minimum van € 50
- Tussen 29 dagen tot 15 dagen voor vertrek: 75% per persoon met een minimum van € 75
- Vanaf 14 dagen voor vertrek: 100% per persoon

Bijzondere annulatievoorwaarden

Voor ferry-overtochten en directe verkoop van vliegtuigtickets geldt steeds bij annulatie ongeacht het tijdstip: 100% van het bedrag te betalen. Voor bijgeboekt luchthavenvervoer gelden de annuleringsvoorwaarden van deze partner. De premie van een bijgeboekte verzekering wordt in geen geval terugbetaald.

Overdraagbaarheid van een boeking

De reiziger kan een pakketreis overdragen aan iemand anders. De kosten voor deze overdracht bedragen:
- Tot 8 weken voor afreis: € 100 plus de eventuele kosten verschuldigd aan een andere dienstverlener
- Vanaf 8 weken voor afreis gelden de normale annuleringskosten (zie hierboven)

3.2 GEDEELTELIJKE ANNULERINGEN

Voor elke gedeeltelijke annulering gelden de bovenstaande afspraken te berekenen op de verkoopprijs van het geannuleerde gedeelte of optie.

3.3 WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER

Wijzigingen binnen eenzelfde dossier

Bij wijzigingen vroeger dan 30 dagen voor vertrek worden geen andere kosten dan de annuleringskosten aangerekend.
Elke wijziging van een dossier met behoud van periode en bestemming, na de bevestiging en vanaf 30 dagen voor vertrek, is slechts toegelaten mits een forfaitaire vergoeding van € 30 per dossier en onder voorbehoud dat een eventuele partner hiervoor geen bijkomende kosten aanrekent aan OKRA-REIZEN. Vanaf 7 dagen voor vertrek zijn wijzigingen niet meer mogelijk. Indien het aantal deelnemers in een dossier daalt, zal dit aanzien worden als een gedeeltelijke annulering en zullen de annuleringskosten aangerekend worden op de deelnameprijs van de geannuleerde deelnemer(s) conform art. 3.1).

Wijziging van bestemming of periode

Wijzigingen van bestemming of van periode houden twee zaken in:
- annulering van de oorspronkelijke vakantie waarop de annuleringskosten conform art. 3.1 worden aangerekend;
- een boeking van de nieuwe bestemming. Het saldo van betaling kan dan eventueel overgedragen worden.

Vervroegde terugkeer en hospitalisatie

Een vroegtijdig vertrek uit of een laattijdige aankomst in de vakantiebestemming kunnen in geen geval aanleiding geven tot een eis tot terugbetaling of enig ander recht. Ook voor de verblijfsdagen in een hospitaal of bij overlijden is geen terugbetaling voorzien voor niet genoten vakantiedagen.

Aanvullende bepalingen

In geen geval kunnen de bedragen die worden ingehouden, overgedragen worden naar een ander dossier. Om de datum van je annulering te bepalen, geldt de ontvangstdatum van de melding van annulering. Annuleringen per telefoon worden niet aanvaard. Enkel annuleringen op minder dan acht dagen voor de vertrekdatum moet je eerst telefonisch melden aan OKRA-REIZEN, maar dien je nadien ook schriftelijk te bevestigen.

3.4 ANNULERING DOOR OKRA-REIZEN

OKRA-REIZEN behoudt zich het recht om een vakantieperiode te schrappen, indien het minimum aantal deelnemers niet werd behaald. Ten laatste 21 kalenderdagen voor de afreisdatum worden de deelnemers hiervan op de hoogte gebracht. Indien mogelijk bieden we steeds een alternatief aan.

4. PRIJZEN EN PRODUCT

In de aangekondigde en vermelde prijs is alles inbegrepen zoals vermeld in de brochure en op www.okra-reizen.be, inclusief btw. Onze prijzen zijn steeds in euro's.
De prijzen omvatten niet: toeslagen apart vermeld in de brochure of op de website voor bijvoorbeeld een ander kamertype, persoonlijke uitgaven, facultatieve uitstappen, extra maaltijden, inkomgelden (tenzij anders vermeld), luchthavenvervoer, reis-en annuleringsverzekering. Niet-deelname aan een of andere inbegrepen activiteit of maaltijd geeft geen recht op terugbetaling.
Dranken aan tafel en dienstvergoeding personeel zijn niet inbegrepen, tenzij vooraf anders vermeld.

5. ALGEMEEN VOORBEHOUD

Alle foto's en informatie, opgenomen in onze publicaties, werden te goeder trouw verzameld en zo eerlijk mogelijk weergegeven, op basis van de gegevens die bij de samenstelling van de publicatie beschikbaar waren. Verder gaat de verantwoordelijkheid van OKRA-REIZEN niet. Bij aanwijsbare fouten, onvolkomenheden en vergissingen is OKRA-REIZEN bereid deze tekortkomingen te onderzoeken en een bevredigende oplossing voor te stellen. Door in te schrijven voor een bepaalde periode en bestemming, vermeld in deze brochure of op de website, geef je aan dat je alle praktische informatie over je reis en de verkoopsvoorwaarden hebt ontvangen en gelezen en dat je instemt met alle bepalingen.

6. WET OP DE PRIVACY

De inlichtingen, vermeld op je inschrijvingsformulier, zijn bestemd voor intern gebruik van OKRA-REIZEN en zijn medewerkers, door middel van een verwerking van gegevens. Zij mogen evenwel doorgegeven worden aan de organismen die contractueel verbonden zijn met OKRA-REIZEN. Als belangstellende worden je naam en adresgegevens opgenomen in ons klantenbestand. De houder en verwerken van het bestand is OKRA-REIZEN vzw, met zetel Herkenrodesingel 101, 3500 Hasselt. OKRA-REIZEN respecteert uw privacy in overeenstemming met de geldende GDPR-wetgeving. Overeenkomstig deze wet heb je steeds recht op inzage, verbetering of verwijdering van je gegevens. De volledige privacyclausule van OKRA-REIZEN kan je nalezen op www.okra-reizen.be. OKRA-REIZEN houdt zich het recht voor om foto's die zij zelf genomen of verzameld heeft in haar vakantiebestemmingen te gebruiken voor eigen publicitaire doeleinden. Op eerste verzoek van de klant en met een redelijke termijn in acht genomen, zal OKRA-REIZEN bij verzet de gebruikte foto's niet meer in publicaties opnemen.
Enkele weken voor afreis ontvang je de laatste richtlijnen met de nodige praktische reisgegevens. Daarbij word je ook vriendelijk uitgenodigd om een medische fiche in te vullen. We vragen je om die op de eerste reisdag in gesloten omslag met naamvermelding te overhandigen aan de OKRA-reisbegeleider. Dit is echter niet verplicht, maar we bevelen het wel aan. Deze omslag wordt enkel geopend bij medische noodgevallen en wordt op het einde van de reis terugbezorgd. Als je de fiche invult en afgeeft geef je hierbij ook jouw toestemming dat die bij medische problemen mag geopend en aangewend worden i.f.v. een goede dienstverlening.

7. INSOLVABILITEIT

Teneinde de vakantiegasten de grootst mogelijke zekerheid te bieden, heeft OKRA-REIZEN vzw overeenkomstig art. 36 van de wet van 16 februari 1994 en het betreffende uitvoeringsbesluit van 25 april 1997, een verzekeringspolis afgesloten bij de verzekeringsmaatschappij Garantiefonds Reizen (GFG), die tussenkomt indien de uitvoering of de verderzetting van de reis in het gedrang zou komen door het financieel onvermogen van de reisorganisator.
Adres Garantiefonds Reizen: Kalkoven 5 b0202, 1820 Steenokkerzeel

8. VZW GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

OKRA-REIZEN past de algemene reisvoorwaarden toe van de vzw Geschillencommissie Reizen.