

Bijzondere voorwaarden Travitude Groepsreizen

De organisator is vrij bij het bepalen van zijn **bijzondere voorwaarden**. Deze kunnen echter nooit tegenstrijdig zijn aan de algemene voorwaarden en ook niet aan de wet. De bijzondere voorwaarden dienen tevens als toelichting van de algemene voorwaarden.

Artikel 1: Inschrijving, facturatie en betaling

1. De reis wordt geboekt via het online inschrijvingsformulier en het contract komt tot stand zodra de deelnemer de reserveringsprocedure heeft doorlopen. De opgeslagen gegevens in de informatiesystemen van Travitude vormen het bewijs voor wat betreft de online boekingen van de deelnemer.
2. Door de mededeling van zijn e-mailadres gaat de deelnemer uitdrukkelijk akkoord om alle mogelijke correspondentie te ontvangen via e-mail. Dat impliceert uitdrukkelijk dat de bevestiging per e-mail aan de deelnemer kan worden verstuurd. Travitude kan niet verantwoordelijk gesteld worden indien bepaalde briefwisseling de deelnemer niet heeft bereikt en de deelnemer geen of niet tijdig contact per e-mail of telefoon heeft opgenomen.
3. De deelnemer is ingeschreven nadat hij of zij het inschrijvingsformulier elektronisch bevestigde en na betaling van het voorschot. Voorschot- en saldofactuur worden opgestuurd per e-mail en bevestigen de reservatie. Het voorschot van minimaal 30%, met een minimum van 300 euro, dient 3 werkdagen na ontvangst van de bestelbon betaald te worden. Indien het voorschot niet betaald wordt binnen de 4 werkdagen, heeft Travitude het recht de boeking te annuleren, met de annuleringskosten als gevolg (verder vermeld). Het niet betalen van het voorschot betekent gezinszins de opzeg

van het contract en heeft de annuleringskosten als gevolg.

4. Zodra Travitude het voorschot of het volledige bedrag ontvangen heeft, verstuurt de reisorganisatie een bevestiging van inschrijving naar de deelnemer. Het volledige bedrag dient ten laatste 8 weken voor vertrek betaald te worden. Indien het volledige bedrag niet betaald werd 8 weken voor vertrek, heeft Travitude het recht de boeking te annuleren, en de deelnemer te belasten met de hieruit volgende annulatiekosten (verder vermeld).
5. Personen die inschrijven minder dan 8 weken voor vertrek, dienen het volledige bedrag in één keer te betalen binnen een termijn van 3 werkdagen na ontvangst van de factuur. Travitude behoudt zich het recht om de boeking te annuleren bij laattijdige betaling.
6. Wie inschrijft voor andere deelnemers, is hoofdelijk verantwoordelijk voor het nakomen van de verplichtingen aangaande die personen waarvan verondersteld wordt dat er mandaat werd gegeven om de reis te boeken.

Artikel 2: Prijzen (cfr. Art. 6 Algemene reisvoorwaarden)

1. De gepubliceerde prijzen zijn aangeduid per persoon en inclusief btw. De in het contract overeengekomen prijs ligt vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, onder voorbehoud van een kennelijke materiële vergissing.
2. De prijzen zijn berekend op basis van:
 - a) wisselkoersen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland die op datum van offerte bekend waren. De wijziging van de wisselkoersen zal worden doorgevoerd tot de bevestiging, indien de koers van munt, bijv. de dollar hoger of lager is dan deze munt ten overstaan van de euro

b) taksen en heffingen, met inbegrip van de luchthaventaksen, in vergelijking met de toestand op datum van de te koop aanbidding.

c) de vervoerprijs met inbegrip van de energieprijzen die een element uitmaken van deze vervoerprijs op datum van publicatie. Travitude mag deze taksen herberekenen tot 21 kalenderdagen voor datum van afreis.

3. Indien de basisprijs van de reis met meer dan 8% verhoogt, kan de deelnemer zijn contract zonder kosten verbreken. In dat geval heeft de deelnemer recht op terugbetaling van de bedragen die hij aan Travitude heeft betaald. Dergelijke annulering moet de reisorganisatie wel schriftelijk bereiken binnen 5 dagen na ontvangst van enig bericht van prijsverhoging.

4. De prijs omvat niet:

- Alle facultatieve supplementen, dit zijn diensten waarvoor de consument in alle vrijheid kan opteren (zoals ondermeer, maar niet beperkt tot: visum- en vaccinatiekosten en alle eventuele persoonlijke kosten zoals was, telefoon, drankjes, souvenirs, fooi enz.)
- Alle kosten die niet uitdrukkelijk in de reserveringsbevestiging vermeld worden.

5. Bij de reizen van Travitude is er soms sprake van een 'budget ter plaatse'. Op de website van de reisorganisatie staat in dat geval duidelijk vermeld wat vanuit dat budget moet betaald worden. Het gaat voornamelijk om maaltijden, optionele activiteiten, dranken... Het bedrag is steeds een schatting en de werkelijke uitgaven kunnen daarvan afwijken.

6. Alle prijzen die onze reserveringsdienst mondeling of telefonisch meedeelt, zijn steeds onder voorbehoud. Enkel de

schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.

Artikel 3: Formaliteiten

1. Bij inschrijving dient elke deelnemer zijn of haar persoonlijke gegevens steeds naar waarheid in te vullen. Travitude gebruikt deze gegevens namelijk voor het boeken van transporttickets, logies, eventuele bezoeken of activiteiten enz. Travitude draagt geen verantwoordelijkheid over de juistheid van de persoonlijke gegevens bij het boeken van dergelijke tickets. Indien een fout leidt tot bijkomende kosten zijn die ten laste van de deelnemer.
2. De deelnemer dient te zorgen voor een identiteitskaart, geldig tot minimum zes maanden na de terugkeer van de reis. Reizigers die niet de Belgische nationaliteit hebben, dienen bij hun bevoegde overheid te informeren welke formaliteiten zij dienen te vervullen. De deelnemer dient te zorgen voor een geldig internationaal reispaspoort en eventuele visumverplichtingen wanneer dit nodig is.
3. De deelnemer dient op het ogenblik van inschrijving te verklaren dat er al dan niet gezondheidsrisico's te melden zijn. De deelnemer verklaart eveneens of hij of zij al dan niet in medische en/of paramedische behandeling is, geneesmiddelen inneemt die in enigerlei mate de uitvoering en/of de deelname aan de reis zouden verzwaren voor hem/haar en/of de medereizigers, en verbindt zich ertoe elke wijziging in die toestand voor afreis te melden aan Travitude. Speciale gezondheidsrisico's (zoals bv. suikerziekte, astma, epilepsie, hartaandoeningen enz.) moeten bij inschrijving gesignaleerd worden aan de reisorganisatie.

4. Persoonlijke schade, alsook schade aan derden, die voortvloeit uit verkeerde inlichtingen uit artikel 3.3 vallen volledig ten laste van de deelnemer.

Artikel 4: Annulatie door de deelnemer

1. De annuleringskosten zijn variabel volgens het tijdstip van annulering. De juiste datum van de annulering wordt bepaald door de datum van schriftelijke ontvangst door de organisator (datum van de poststempel of de mail). De schadevergoeding bij verbreking door de deelnemer werd door Travitude als volgt forfaitair vastgelegd (alle bedragen zijn aangeduid per persoon):
 - meer dan 60 dagen voor de afreis: 30% van de totale reissom
 - vanaf 60 dagen tot 40 dagen voor de afreis: 50% van de totale reissom
 - vanaf 40 dagen tot 20 dagen voor de afreis: 80% van de totale reissom
 - vanaf 20 dagen voor de afreis of een no-show: 100% van de totale reissom
2. Bovenstaande annulatiekosten zijn eventueel te vermeerderen met annulatiekosten van vliegtuig-, trein- en/of ferrytickets en mogelijks bijkomende annulatiekosten van andere leveranciers of derden. Bij alle reizen van Travitude worden de bovenstaande kosten vermeerderd met de eventueel geboekte verzekeringspremie.
3. De deelnemer dient alle verschuldigde annuleringskosten onmiddellijk aan Travitude te betalen, ook al beschikt hij of zij over een annuleringsverzekering (zie verzekeringsvoorwaarden Protections). De kosten worden na goedkeuring van het dossier door de verzekeringsmaatschappij aan de reiziger terugbetaald.
4. De deelnemer dient er rekening mee te houden dat de terugbetaling van

geboekte diensten meerdere weken in beslag kan nemen.

Artikel 5: Wijzigingen op verzoek van de deelnemer

1. Iedere deelnemer heeft het recht kosteloos wijzigingen aan te brengen aan het dossier tot 3 kalenderdagen na ontvangst van de factuur. Een deelnemer kan zich voor de reis door een ander persoon laten vervangen, mits hij de door de vervanging veroorzaakte kosten vergoedt (zie hieronder).
2. Wijzigingskosten tot 60 dagen voor vertrek: 25 euro dossierkosten vermeerderd met de eventuele kosten aangerekend door leveranciers (bijvoorbeeld naamswijziging voor vluchten, wijziging verblijfstype...). De bijkomende kost(en) van de leverancier(s) worden bepaald door de leverancier(s) zelf en worden volledig doorgerekend aan de deelnemer.
3. Wijzigingskosten minder dan 60 dagen voor vertrek: zie annulatievoorwaarden.
4. Indien er een terugbetaling plaatsvindt, wordt die steeds verminderd met de dossierkosten, wijzigingskosten en de eventuele verzekeringspremie.
5. Bij andere wijzigingen op verzoek van de deelnemer, later dan 4 dagen na ontvangst van de factuur (datum van vertrek of bestemming, wijziging van programma, bv. aankomst een dag vroeger...) wordt eveneens een onkostenvergoeding aangerekend. Alle wijzigingen van de boeking door de deelnemer dienen per e-mail te worden aangevraagd.

Artikel 6: Overdraagbaarheid van de boeking

1. De reiziger kan de pakketreisovereenkomst overdragen aan een persoon die voldoet aan alle voorwaarden die voor die

overeenkomst gelden. De kosten van overdracht bedragen bij Travitude:

- Tot 6 weken voor de afreis: 100 euro, plus de eventuele extra kosten verschuldigd aan de vervoersmaatschappij of andere dienstverleners die met deze overdracht gepaard gaan.
 - Vanaf 6 weken voor de afreis zijn de annuleringskosten van toepassing (zie artikel 2).
2. Zowel de oorspronkelijke deelnemer die de pakketreisovereenkomst overdraagt als de nieuwe deelnemer die de overeenkomst overneemt zijn beiden hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en alle eventuele bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die voortvloeien uit de overdracht.

Artikel 7: Annulering en wijziging door de reisorganisator

1. Travitude behoudt zich het recht voor een reis geheel of gedeeltelijk te annuleren indien zich voor of tijdens de reis buitengewone omstandigheden voordoen, d.w.z. omstandigheden die Travitude bij het verkopen van de reis niet kon kennen of die, indien ze bij de reisorganisatie bekend waren, ervoor zouden zorgen dat de reis niet zou doorgaan.
2. Travitude beslist uiterlijk 21 dagen voor de afreis of een groepsreis al dan niet zal doorgaan wegens het niet behalen van het minimum aantal deelnemers. Het minimum aantal deelnemers staat vermeld in de pakketreisovereenkomst. In sommige gevallen kan Travitude een reis garanderen met een kleiner aantal deelnemers dan het minimum.
3. De deelnemer krijgt de volledige, reeds betaalde, inschrijvingssom terug. Travitude mag na de reisbevestiging een of meerdere wijzigingen in het vervoer, de logies en/of het programma invoeren, maar moet deze wijzigingen direct aan de deelnemer meedelen.

4. Plotse sneeuwval, storm, onvoorziene omstandigheden ter plaatse of andere externe omstandigheden (vb. politieke onrust, terreurdreigingen, stakingen, natuurrampen...) kunnen ervoor zorgen dat er voor of tijdens de reis aanpassingen in het programma moeten worden aangebracht. (De voorgaande lijst met voorbeelden is niet exhaustief en kan dus niet als beperkend worden gezien.) Die aanpassingen hebben mogelijks tot gevolg dat routes, excursies, accommodaties en plaatselijk vervoer afwijken van wat in de originele publicatie is aangegeven. De reisorganisator verplicht zich ertoe om de eventuele nadelige gevolgen voor de reiziger zoveel mogelijk te beperken. Er kunnen echter geen extra rechten otleend worden aan dit soort programmawijzigingen.

5. Wanneer er zich tijdens de reis een programmawijziging opdringt door factoren onafhankelijk van de wil van de reisorganisator zal de betrokken reisbegeleider, in het geval van een begeleide groepsreis of een begeleide excursie, een evenwaardig alternatief zoeken, rekening houdend met de wensen van de deelnemers. De reisbegeleider neemt de uiteindelijke beslissing. De extra kosten hiervoor kunnen voor rekening van de reiziger zijn.

6. Bedoelde aanpassingen in het reisprogramma kunnen in uitzonderlijke gevallen tot gevolg hebben dat routes, uitstappen, logies of plaatselijk vervoer afwijken van wat op de website, op de bestelbon of in elke vorm van communicatie is vermeld. De reisorganisator is in dat geval verplicht de reiziger alternatieven aan te bieden die zoveel mogelijk het oorspronkelijke karakter van de reis in stand houden.

7. Gezien het avontuurlijke en flexibele karakter van de reis – waar de deelnemer zich van bewust is – zal Travitude in de mate van het mogelijke

oplossingen zoeken voor wijzigingen op het programma en de gevolgen van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden die zich voordoen op de plaats van bestemming. Indien die oplossing in de lijn ligt van de aard van de reis, heeft de deelnemer geen recht op een kosteloze annulering. De bepalingen van het reisadvies van Buitenlandse Zaken zijn daarbij steeds richtinggevend.

Artikel 8: Aansprakelijkheid van de reisorganisator en reisbegeleider

1. De burgerlijke aansprakelijkheid van de reisorganisator is gedekt door zijn verplichte wettelijke beroepsverzekering.
2. Travitude is niet aansprakelijk voor onvoorziene gebeurtenissen die voortspruiten uit overmacht, zoals onvoorziene wijzigingen in reglementeringen, vertraging of annulatie van vluchten, ongevallen, stakingen, epidemieën, weersomstandigheden, natuurfenomenen, oorlog, terreurdreiging... De voorgaande lijst met voorbeelden is niet exhaustief en kan dus niet als beperkend worden gezien. Extra kosten die ontstaan door dergelijke onvoorziene gebeurtenissen (vb. bijkomende vervoers- of verblijfskosten) zijn voor rekening van de deelnemer.
3. Noch Travitude noch de reisbegeleider kunnen aansprakelijk gesteld worden voor de eventuele aanhouding door politie-eenheden en/of andere autoriteiten wegens het door de reiziger niet naleven van de plaatselijke wettelijke voorschriften. Alle gevolgen daarvan zijn voor rekening van de deelnemer.
4. Gezien het avontuurlijke karakter van sommige reizen dient de correctheid van de diensten, uitgevoerd door derden in het buitenland, te worden

beoordeeld volgens de plaatselijke gebruiken en gewoonten.

5. De individuele reiziger kan de reisorganisator op geen enkele wijze aansprakelijk stellen voor morele of materiële schade of letsels, opgelopen tijdens activiteiten zoals wandelingen, trekking, fietstochten en/of mountainbiken, zowel op als buiten de paden, als gevolg van fouten of verkeerde interpretaties van de ter beschikking gestelde routebeschrijvingen, kaarten en/of GPS-toestellen. De voorgaande lijst met voorbeelden van activiteiten is niet exhaustief en kan dus niet als beperkend worden gezien. In alle gevallen is de beslissing van de reiziger zelf rechtsgeldig, en niet de raadgevingen of aanwijzingen van welke andere rechtspersoon ook. De individuele reiziger weet en verklaart zich ermee akkoord dat de natuur en de omstandigheden waarin de activiteit worden uitgevoerd elke dag kunnen veranderen, zonder dat de reisorganisator daar redelijkerwijs iets kan aan doen.

6. Travitude heeft het recht de reisovereenkomst op te zeggen, zonder aansprakelijk te kunnen worden gehouden voor enige schade ingeval van overmacht, waaronder wordt verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden. Onder overmacht wordt o.m. verstaan: politieke onrust, oorlogen, natuurrampen, schaarste, algemene staking, terreurdreiging, epidemieën... Bij het vaststellen van overmacht zal rekening worden gehouden met de lokale omstandigheden waarop de reisovereenkomst betrekking heeft.

7. De deelnemer dient te zorgen voor de correcte en nodige identiteitsdocumenten en eventuele

visumverplichtingen, tenzij anders vermeld in de pakketreisovereenkomst. Schade ten gevolge van fouten zijn ten laste van de deelnemer.

- De deelnemer dient in te staan voor eventuele inentingen. Gezien de reisorganisator geen medische bevoegdheid heeft, dient de deelnemer de verstrekte informatie te evalueren met een bevoegde arts. Speciale gezondheidsrisico's (zoals bijv. suikerziekte, hartaandoeningen, astma, epilepsie...) moeten bij de inschrijving duidelijk gesignaleerd worden aan Travitude. In functie van het welslagen van de reis maakt Travitude de medische gegevens over aan haar reisbegeleider. Noch Travitude noch de reisbegeleider zal die informatie na de reis bijhouden.
- De deelnemer dient in te staan voor alle formaliteiten inzake bagage en deviezen. Bij niet-naleving van de wettelijke voorschriften die gelden op de betrokken bestemming, is alle daaruit voortvloeiende schade voor rekening van de deelnemer.
- Travitude biedt uitsluitend passende bijstand aan de deelnemer die in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door nuttige informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand, zij het door te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van reisarrangementen. Indien die moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de reiziger, kan de organisator voor de geboden bijstand een redelijke vergoeding vragen.
- Behoudens toepasselijke wettelijke begrenzingen aan de eventuele schadevergoeding die door Travitude zou moeten worden betaald, is de schadevergoeding beperkt tot driemaal de totale som van de pakketreis.

Artikel 9: Verloop van de reis

- De deelnemer zal de richtlijnen van de reisbegeleider in verband met de veiligheid, het verloop van de reis, het groepsgebeuren en de conditie dienen te volgen. Bij overtreding van deze richtlijnen, kan een reiziger uitgesloten worden van verdere deelneming zonder aanspraak te kunnen maken op schadevergoeding of terugbetaling van een gedeelte van de reissom.
- Wanneer tijdens de reis zou blijken dat een deelnemer niet of niet langer over de vereiste ingesteldheid of conditie beschikt om de reis verder te zetten, kan de reisbegeleider besluiten die deelnemer naar de accommodatie of naar de plaats van vertrek terug te sturen. Ongemakken en kosten die daaruit mogelijks voortvloeien zijn voor rekening van de deelnemer in kwestie.

Artikel 10: Aard van de reis en het reisprogramma

- De deelnemer bevestigt uitdrukkelijk op de hoogte te zijn van het karakter van de reis (vb. avontuurlijk, spannend, back to basics...), met het daarbij horende eventuele gebrek aan comfort en met de mogelijke programmawijzigingen ten gevolge van plaatselijke omstandigheden op de bezochte bestemming.
- Het programma van de reis heeft het karakter van een reisgids en maakt geen deel uit van het contract. Alle beeldmateriaal op de website van Travitude is louter illustratief en maakt evenmin deel uit van het contract.
- Deelnemers dienen de groep te vervoegen op de afgesproken tijdstippen en plaatsen. Eventuele kosten omwille van het niet of niet-tijdig aansluiten bij de reis zijn voor rekening van de reiziger in kwestie. Niet-genoten diensten als gevolg van het laattijdig vervoegen van de groep zijn niet terugbetaalbaar.

- De deelnemer die tijdens de reis op eigen initiatief vervoegd terugkeert, van de geprogrammeerde of voorgestelde route afwijkt of zich aan de begeleiding onttrekt en daardoor niet of niet-tijdig op de afgesproken tijdstippen en plaatsen aanwezig is, draagt de aansprakelijkheid voor alle extra kosten die dat met zich meebrengt. Ook zal de deelnemer in kwestie de engagementen met lokale partijen voor transport, activiteiten en logies betalen en heeft hij of zij geen recht op terugbetaling van de niet-genoten diensten.
- Gezien de aard van bepaalde reizen dient de reiziger zich bewust te zijn van sommige risico's en het eventuele gebrek aan of het soms beperkte niveau van de medische hulpverlening, infrastructuur en communicatiemiddelen ter plaatse. Daarbij kan de deelnemer geenszins de aansprakelijkheid invoeren van de reisorganisator of de lokale uitvoerders.
- De deelnemer wordt bij inschrijving verondersteld goed op de hoogte te zijn van de verwachte fysieke basisconditie om te kunnen deelnemen aan een bepaalde reis. De reisbegeleider of gids ter plaatse heeft te allen tijde het recht om een reiziger niet te laten deelnemen aan een activiteit indien hij of zij niet in staat wordt geacht om de activiteit(en) fysiek of mentaal aan te kunnen. Geen enkele vorm van compensatie kan daar tegenover staan, uitgezonderd in geval van ziekte.

Artikel 11: Huurwagens en materiaal

- Bij een aantal reizen stelt Travitude huurwagens (met mogelijks bijhorende attributen zoals kinderzitje, GPS...) en/of kampeermateriaal ter beschikking van de deelnemers. Elke deelnemer dient als een goede huisvader zorg te dragen voor dit materiaal. Verkeersboetes en/of het toebrengen van opzettelijke schade zijn dan ook ten laste van de deelnemers.

- Een omniumverzekering is steeds inbegrepen, maar bij een aantal reizen met huurwagens is er een vrijstelling (de 'franchise') per schadegeval en/of is niet alle schade gedekt door de verzekering. Elke vrijstelling of niet-gedekte schade is ten laste van de deelnemers.

Artikel 12: Bagage

- Travitude kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies of diefstal van of enige vorm van beschadiging aan de bagage. De mogelijke aansprakelijkheid van vervoerder of hotel blijven evenwel behouden.
- Elke vorm van verlies van of beschadiging aan de bagage moet de reiziger meteen melden bij de afdeling 'Verloren bagage' op de betrokken luchthaven. De deelnemer vult bij die dienst meteen een **Property Irregularity Report** in. Zonder dat document is het onmogelijk om een vergoeding te bekomen.
- De adviezen over toegelaten gewicht en afmetingen van de bagage dienen gevolgd te worden. Eventuele extra kosten voor overgewicht of afwijkende afmetingen zijn ten laste van de deelnemer.

Artikel 13: Dienstregeling

- De vermelde dienstregelingen van vervoerders zijn indicatief. De deelnemer dient er in alle omstandigheden rekening mee te houden dat de vertrek- en aankomsttijden zowel voor als tijdens de reis gewijzigd kunnen worden.
- Wijzigingen in de dienstregelingen van vervoerders kunnen de reisduur beïnvloeden. De deelnemer heeft geen recht op gehele of gedeeltelijke terugbetaling van de reissom indien de tijdstippen van vertrek, ten gevolge van wijzigingen, niet meer dan 12 uur afwijken van het oorspronkelijk tijdstip.

Indien vervoer is inbegrepen in de reis en de reis- en verblijfsduur in de publicatie vermeld staat in dagen, worden de dagen van vertrek en aankomst, ongeacht de vertrek- en aankomsttijd, als gehele dagen meegeteld. Dat kan er in sommige gevallen toe leiden dat het werkelijke verblijf op de bestemming minder dagen telt dan in de publicatie vermeld. Daarbij gelden de eerste en de laatste dag van het reisprogramma steeds als transportdagen.

Artikel 14: Fotomateriaal en getuigenissen

- Foto's en ander beeldmateriaal dat genomen wordt tijdens een reis met Travitude kunnen ingezet worden in de communicatie van de reisorganisatie. Op dergelijke beeldmateriaal kunnen deelnemers afgebeeld staan. Indien de deelnemer dat niet wenst, moet hij dat voor afreis aan de reisorganisatie schriftelijk meedelen of tijdens de reis uitdrukkelijk vermelden aan de reisbegeleider.
- Getuigenissen, anoniem of met naam, zoals die genoteerd worden in de feedbackformulieren of opgevraagd worden door de reisorganisatie tijdens of na de reis, kunnen gebruikt worden in de communicatie van Travitude. Indien de deelnemer dat niet wenst, moet hij dat op die plaats in de formulieren uitdrukkelijk vermelden of schriftelijk kenbaar maken aan de reisorganisatie.

Artikel 15: Klachtenregeling

- Elke ontevredenheid, fout in de reservatie of klacht voorafgaand aan de reis dient onmiddellijk en in schriftelijke vorm kenbaar gemaakt te worden bij Travitude.
- Elke ontevredenheid, opmerking of klacht tijdens de reis dient in eerste instantie aan de reisbegeleider overgemaakt te worden, zodat

Travitude via haar reisbegeleider elk ongenoegen zo snel mogelijk kan verhelpen en een bevredigende verderzetting van het programma kan nastreven voor al haar deelnemers.

3. Indien de deelnemer vindt dat de reisbegeleider onvoldoende gehoor geeft aan zijn of haar opmerkingen dient de deelnemer, op een bewijskrachtige wijze, Travitude meteen op de hoogte te brengen van iedere non-conformiteit die hij of zij ervaart tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst via info@travitude.be.
4. Indien de deelnemer zijn of haar klacht pas na afloop van de reis indient, kunnen de feiten niet altijd vastgesteld worden en kan het recht tot compensatie vervallen.
5. Indien de gemelde klacht ter plaatse niet bevredigend werd opgelost of indien de reiziger ter plaatse onmogelijk de klacht kon formuleren, moet hij of zij uiterlijk één maand na het einde van de reisovereenkomst de klacht officieel kenbaar maken bij Travitude en dat via een aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs.
6. Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie opgelost kunnen worden, is alleen de rechtbank van Gent bevoegd.
7. Op alle overeenkomsten is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing.

Artikel 16: Verzekering tegen financieel onvermogen

Conform wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (Pakketreizenwet) en het Koninklijk Besluit van 29 mei 2018 is TRAVITUDE BV door Amlin Insurance SE, Koning Albert II laan 37, 1030 Brussel www.amlin.com (NBB nr. 0745-RPR 0416.056.358), +32(0)28947000 verzekerd om in geval van insolventie, zijn

verplichtingen jegens de reiziger verder na te komen. Deze garantiestelling wordt begeleid door Vlaamse Solidariteit Reisgelden, een afdeling van de Vereniging van Vlaamse Reisorganisatoren.