

Onze bijzondere voorwaarden maken integraal deel uit van de overeenkomst en vullen de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen aan, alsook de bepalingen van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (de "Wet"), en desgevallend de contractuele voorwaarden van de leveranciers van reisdiensten.

[Algemene reisvoorwaarden Pakketreisovereenkomsten voor reizen verkocht vanaf 1 Juli 2018 - pdf](#)

[Algemene voorwaarden - Reisdiensten verkocht vanaf 1 Juli 2018 - pdf](#)

Deze website wordt beheerd door Secret Escapes Limited, een bedrijf dat in Engeland is geregistreerd onder het ondernemingsnummer 07026107. Onze hoofdzetel is gevestigd te 4th Floor, 120 Holborn, Londen EC1N 2TD. Ons btw-nummer is GB103138366.

In het geval van de verkoop van door een externe touroperator georganiseerde pakketten, of wat betreft de verkoop van individuele reisdiensten, worden dergelijke diensten verkocht door Secret Escapes Limited als een vertegenwoordiger van de relevante aanbieder van de reisdienst. In deze gevallen is de externe touroperator of het hotel verantwoordelijk voor de uitvoering van uw pakket of verblijf.

Wanneer Secret Escapes pakketten verkoopt als een organisator, worden dergelijke pakketten verkocht door Secret Escapes GmbH, een bedrijf dat in Duitsland is geregistreerd (ondernemingsnummer HRB 138671B), met hoofdzetel te Klosterstraße 62, 10179 Berlijn, Duitsland. In deze gevallen is Secret Escapes GmbH verantwoordelijk voor de uitvoering van uw pakket.

## 1. PAKKETREIZEN

Deze bijzondere voorwaarden zijn van toepassing wanneer Secret Escapes pakketreizen te koop aanbiedt of verkoopt als organisator, of desgevallend als doorverkoper.

### 1. OFFERTES

Al onze brochures, promoties, webpagina's of offertes worden te goeder trouw opgesteld in functie van de op dat moment beschikbare informatie. Kaarten, foto's of illustraties zijn louter informatief en niet contractueel.

De reiziger aanvaardt uitdrukkelijk dat de precontractuele informatie die hem wordt overgemaakt kan gewijzigd worden voor de afsluiting van de pakketreisovereenkomst en dat onze offertes, tenzij anders overeengekomen, steeds "in aanvraag" of "onder voorbehoud van bevestiging" zijn.

Kennelijke materiële fouten in de precontractuele informatie binden ons niet en mogen we rechtzetten.

### 1. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

Tenzij uitdrukkelijk anders bedongen, en mits wij in het bezit zijn van alle verzochte gegevens met betrekking tot de reiziger(s), komt de pakketreisovereenkomst tot stand wanneer wij onze offerte aan de reiziger bevestigen en, indien er een voorschot wordt gevraagd, na betaling van het voorschot.

De organisator kan aan het sluiten van de pakketreisovereenkomst de voorwaarde verbinden dat de reiziger een reisverzekering sluit en kan de reiziger ook vragen om aan te tonen dat hij dit heeft gedaan.

### 1. PRIJS EN BETALINGSMODALITEITEN

3.1 De prijs omvat alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgesomd, alsook alle belastingen en, indien van toepassing, alle bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten. De reiziger zal desgevallend vergoedingen, toeslagen en andere kosten moeten betalen die wij redelijkerwijs niet konden berekenen of kennen op het ogenblik van de sluiting van de overeenkomst, zoals toeristentaxen, toegangstaxen, enz

Kennelijke materiële fouten in de prijs binden ons niet en mogen we rechtzetten.

3.2. We behouden ons het recht voor om prijzen te verhogen in geval van veranderingen in:

1° de prijs van de 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, landingsrechten en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden, of

3° de wisselkosten die voor de pakketreis van belang zijn

In geval van verlaging van voormelde kosten na het afsluiten van de overeenkomst en voor het begin van de reis heeft de reiziger recht op een proportionele prijsvermindering. In dit geval zullen we het recht hebben om administratieve kosten aan te rekenen. We zullen deze kosten verantwoorden alleen op uitdrukkelijk verzoek van de reiziger.

Elke prijsverhoging zal aan de reiziger worden meegedeeld uiterlijk twintig dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager met opgave van een motivering voor die prijsverhoging en een berekening.

3.3 De organisator heeft het recht om een aanbetaling te verlangen. De hoogte van de aanbetaling maakt hij uiterlijk bij het sluiten van de reisovereenkomst bekend. De reiziger ontvangt dan ook vóór het sluiten van de reisovereenkomst informatie wanneer de reissom volledig betaald moet zijn.

3.4 Elke niet betaalde factuur op vervaldatum zal van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling aanleiding geven tot het betalen van een intrest aan 12 % per jaar en een forfaitaire schadevergoeding van 10 % met een minimum van 50 EUR.

Wij behouden ons het recht voor om reisdocumenten niet vrij te geven zolang niet al onze facturen zijn betaald.

Als alternatief behouden we ons het recht voor om in geval van niet-betaling van facturen binnen de vervaldatum de overeenkomst te beëindigen mits ingebrekestelling met onmiddellijke uitwerking en vergoeding te vorderen van onze schade met als minimum de opzeggingsvergoeding van art. 4. Door de reiziger betaalde voorschotten zullen met de schadevergoeding worden verrekend.

## 1. OPZEGGING DOOR DE REIZIGER

4.1 Elke opzegging door de reiziger moet ons toekomen per email op het adres opgegeven in art. 15. Opzeggingen die ons toekomen buiten onze openingsuren worden geacht ontvangen te zijn op de volgende werkdag.

4.2 In geval van opzegging, zullen wij de volgende opzegvergoedingen aanrekenen :

Meer dan 42 dagen voor vertrek : de aanbetaling maar niet meer dan 35% van de totaalprijs

Van 42 tot 28 dagen voor vertrek : 35% van de totaalprijs

- Van 27 tot 21 dagen voor vertrek : 40% van de totaalprijs
- Van 20 tot 14 dagen voor vertrek : 50% van de totaalprijs
- Van 13 tot 5 dagen voor vertrek : 75% van de totaalprijs
- Van 4 tot 1 dagen voor vertrek : 90% van de totaalprijs
- Op de vertrekdag: 100 % van de totaalprijs

Wanneer wij optreden als doorverkoper gelden de opzeggingsvergoedingen van de organisator, behalve in het geval dat de opzeggingskosten van de organisator 100% van de totaalprijs bedragen. Elke eventuele terugbetaling zal gebeuren na aftrek van de verzekeringskosten en visakosten.

## 1. WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER

Elke wijziging van de overeenkomst door de reiziger zal aanleiding geven tot het betalen van forfaitaire administratieve kosten, vermeerderd met de eventuele kosten van onze leveranciers van reisdiensten of van de organisator indien wij handelen als doorverkoper.

De reiziger aanvaardt dat een wijziging afhangt van de beschikbaarheid en een eventuele prijsaanpassing. Indien de wijziging niet beschikbaar is of het prijsverschil te groot, kan de reiziger afzien van de overeenkomst, waarbij in dit geval de opzeggingsvergoedingen van art. 4 van toepassing zullen zijn. De kosten van de wijziging zijn in elke geval ten laste van de reiziger.

## 1. WIJZIGINGEN DOOR DE ORGANISATOR

6.1 Wij behouden ons het recht voor om voor het vertrek kleine wijzigingen aan te brengen aan de overeenkomst. In dit geval wordt de reiziger verwittigd via een duurzame gegevensdrager.

6.2 Wij behouden ons ook het recht voor om kennelijke materiële fouten in de overeenkomst recht te zetten.

6.3 Wanneer er ingrijpende wijzigingen aan de overeenkomst moeten worden gebracht of wanneer de prijs dient verhoogd te worden met meer dan 8 %, conform art. 20 van de wet, is de reiziger verplicht ons binnen de 7 dagen na de aankondiging van de wijziging te verwittigen van zijn beslissing om de wijziging al dan niet te aanvaarden. Zo niet, wordt de overeenkomst automatisch beëindigd.

## 1. OVERDRACHT VAN DE OVEREENKOMST

In geval van overdracht van de overeenkomst, en voor zover wij hebben kunnen vaststellen dat de overnemer aan alle voorwaarden van de overeenkomst voldoet, zijn de overdrager en overnemer solidair gehouden tot betaling van de kosten die voortvloeien uit de overdracht. De reiziger begrijpt dat in sommige gevallen de kost van de overdracht kan gelijk zijn met de prijs van de aankoop van een nieuwe reisdienst (zoals bijvoorbeeld in het geval van niet wijzigbare of terugbetaalbare vliegtickets).

## 1. NON-CONFORMITEIT EN BIJSTAND

8.1. De reiziger is verplicht om ons onverwijld op de hoogte te brengen van elke non-conformiteit die hij ter plaatse vaststelt. Elke klacht in dit kader zal beoordeeld worden door de organisator in functie van de concrete omstandigheden en de aard van het geboekte pakket.

De reiziger moet zijn klachten kenbaar maken zoals onder artikel 17 aangegeven.

8.2 De reiziger heeft het recht om zijn klachten te richten tot de doorverkoper bij wie hij het pakket heeft gekocht. In dit geval zal hij steeds eveneens de organisator van zijn klacht op de hoogte stellen.

8.3 De reiziger begrijpt dat indien hij ons niet correct en onverwijld op de hoogte brengt, hij ons verhindert om het tegengekomen probleem efficiënt op te lossen. De financiële gevolgen daarvan zullen ten laste van de reiziger worden gelegd.

## 1. AANSPRAKELIJKHEID VAN DE ORGANISATOR

9.1 Wij zijn aansprakelijk voor de goede uitvoering van alle reisdiensten van het pakket wanneer wij optreden als organisator. Wij hebben deze aansprakelijkheid niet als wij optreden als doorverkoper.

9.2. Onze aansprakelijkheid is evenwel beperkt tot drie maal de totaalprijs van het pakket, behalve in geval van persoonlijk letsel of opzettelijk dan wel door nalatigheid veroorzaakte schade. Voor zover internationale verdragen grenzen stellen aan de voorwaarden waaronder een dienstverlener die een reisdienst verleent die deel uitmaakt van een pakketreis, schadevergoeding moet betalen, of aan de hoogte van die schadevergoeding, gelden die grenzen ook voor ons.

9.3 Wij zijn nooit aansprakelijk voor de goede uitvoering van reisdiensten die niet uitdrukkelijk staan vermeld in de pakketreisovereenkomst en die de reiziger ter plaatse heeft geboekt zonder ons te verwittigen (zoals excursies of bijkomende activiteiten)

## 1. INFORMATIE VAN DE REIZIGER

De reiziger verstrekt tijdig voor het sluiten van de overeenkomst alle gegevens over hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daaronder vallen in ieder geval zijn mobiele telefoonnummer(s) en zijn emailadres(sen).

### 1. REISDOCUMENTEN

11.1 De reiziger moet in het bezit zijn van geldige reisdocumenten om zich in het land van bestemming te begeven. In sommige gevallen volstaat een identiteitskaart, in andere gevallen een internationaal paspoort (soms geldig tot zes maanden na terugreis) en nog in andere gevallen een internationaal paspoort en visa.

11.2 Ook al proberen wij de reiziger zo goed mogelijk te informeren over de formaliteiten voor het land van bestemming, toch komt het aan de reiziger toe om de geldigheid en conformiteit van zijn reisdocumenten.

Op de niet-Belgische reiziger rust de plicht om zich te informeren bij zijn Ambassade of andere diplomatieke instanties teneinde de geldende formaliteiten te kennen. Wij zijn niet aansprakelijk in geval van nalatigheid van de reiziger op dat vlak.

11.3 Degene die de overeenkomst aangaat verbindt er zich toe om ons te informeren van zijn nationaliteit en die van alle reizigers namens wie hij optreedt, en ons te verwittigen van elke relevante informatie in dit opzicht.

### 1. GEZONDHEID

12.1 Wij kunnen de gezondheidstoestand van alle reizigers niet kennen. Op de reiziger rust dus de plicht om zelf de nodige inlichtingen in te winnen omtrent de gezondheidsformaliteiten op de gekozen bestemming.

12.2 De reiziger verklaart dat hij medisch, fysiek en psychisch in staat is om de gekozen reis te ondernemen. De reiziger die een fysieke of psychische beperking heeft, een mobiliteitsbeperking heeft of aan een ziekte lijdt die een behandeling vergt of die zwanger is, moet ons daar verplicht van op de hoogte stellen, desgevallend via de persoon die de reis boekt. Wij behouden ons het recht voor om een reiziger voor een reis te weigeren indien, om objectieve en niet-discriminatoire redenen, blijkt dat hij niet in staat is om deel te nemen.

12.3 De reiziger wordt aangeraden om aangepast materiaal en uitrusting te voorzien in functie van de aard van de reis, behalve indien dit is inbegrepen in het pakket. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor de nalatigheid van de reiziger op dat vlak.

12.4 De reiziger wordt aangeraden om inzake gezondheids- en veiligheidsvoorwaarden de website van de FOD Buitenlandse zaken te raadplegen.

### 1. FINANCIËEL ONVERMOGEN

13.1 Wij bieden volledige financiële bescherming voor onze pakketreizen via een garantie van Swiss Re International SE, Niederlassung Deutschland Arabellastrasse 30 81925 München

Duitsland.

13.2 Wanneer u een pakketreis van ons koopt, krijgt u een certificaat dat is uitgegeven door Swiss Re International SE. Dit biedt een overzicht van wat er financieel beschermd is, waar u informatie hierover kunt krijgen en wie u kunt contacteren als er iets misgaat.

### 1. VLUCHTEN

15.1 De vluchten in onze offertes worden onder voorbehoud meegedeeld. Elke wijziging zal onverwijld worden meegedeeld aan de reiziger.

15.2 De identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zal aan de reiziger bekend gemaakt worden uiterlijk op de reisdocumenten conform Verordening EU 2011/2005.

15.3 De reiziger is verplicht om zich tijdig aan te bieden voor de inscheping, met alle nodige reisdocumenten. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor incidenten, zoals een vluchtweigering, veroorzaakt door opzet of de nalatigheid van de reiziger.

15.4 De reiziger is verplicht om het verlies of diefstal van, of schade aan bagage aan te geven aan de uitvoerende luchtvaartmaatschappij.

15.5 De luchtvaartmaatschappijen die op de zwart lijst van de Europese Commissie in toepassing van EU Verordening 2311/2005 van 14 December 2005 kunnen hier worden gevonden : [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_en](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en)

### 1. KENNISGEVINGEN

Tenzij anders bepaald, moeten alle kennisgevingen in het kader van de pakketreisovereenkomst tijdens onze kantooruren van maandag tot vrijdag van 8u tot 20u (Londen) op de volgende adressen plaatsvinden :

Per email : [klantenservice@secretescapes.be](mailto:klantenservice@secretescapes.be)

GESCHILLEN

Alle geschillen die zouden ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst en die niet onderworpen zijn aan de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen krachtens de algemene voorwaarden van de Geschillen commissie Reizen, vallen onder de bevoegdheid van de rechtbanken van de rechtbanken van Brussel.

## 1. VERKOOP VAN AFZONDERLIJKE REISDIENSTEN

Wanneer wij een afzonderlijke reisdienst verkopen in de zin van art. 71 van de wet, zijn de volgende bijzondere voorwaarden van toepassing :

### 1. OFFERTES

Al onze brochures, promoties, webpagina's of offertes worden te goeder trouw opgesteld in functie van de op dat moment beschikbare informatie. Kaarten, foto's of illustraties zijn louter informatief en niet contractueel.

De reiziger aanvaardt uitdrukkelijk dat de precontractuele informatie die hem wordt overgemaakt kan gewijzigd worden voor de afsluiting van de pakketreisovereenkomst en dat onze offertes, tenzij anders overeengekomen, steeds "in aanvraag" of "onder voorbehoud van bevestiging" zijn.

Kennelijke materiële fouten in de precontractuele informatie binden ons niet en mogen we rechtzetten.

### 1. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

Wij handelen als bemiddelaars. De overeenkomst komt tot stand rechtstreeks tussen de reiziger en de leverancier van de reisdienst.

### 1. AANSPRAKELIJKHEID

Wij zijn nooit aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reisdienst.

### 1. PRIJS EN BETALINGSMODALITEITEN

4.1 De prijs omvat de verkochte reisdienst alsook alle belastingen en, indien van toepassing, alle bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten. De reiziger zal desgevallend vergoedingen, toeslagen en andere kosten moeten betalen die wij redelijkerwijs niet konden berekenen of kennen op het ogenblik van de sluiting van de overeenkomst, zoals toeristentaxen, toegangstaxen, enz

Kennelijke materiële fouten in de prijs binden ons niet en mogen we rechtzetten.

4.2 Tenzij anders overeengekomen, wordt de prijs van de reisdienst volledig betaald bij de bevestiging van de reservatie.

4.3 Elke niet betaalde factuur op vervaldatum zal van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling aanleiding geven tot het betalen van een intrest aan 12 % per jaar en een forfaitaire schadevergoeding van 10 % met een minimum van 50 EUR.

Wij behouden ons het recht voor om reisdocumenten niet vrij te geven zolang niet al onze facturen zijn betaald.

### 1. OPZEGGING, WIJZIGING EN OVERDRACHT VAN DE OVEREENKOMST

De reisdienst is alleen opzegbaar, wijzigbaar of overdraagbaar indien de leverancier dat aanvaardt en aan zijn voorwaarden.

Elke opzegging, vraag tot wijziging of overdracht door de reiziger moet ons toekomen per email op het adres opgegeven in art. 9. Opzeggingen of vragen tot wijziging of overdracht die ons toekomen buiten onze openingsuren worden geacht ontvangen te zijn op de volgende werkdag

### 1. VLUCHTEN

6.1 De vluchten in onze offertes worden onder voorbehoud meegedeeld. Elke wijziging zal onverwijld worden meegedeeld aan de reiziger.

6.2 De identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zal aan de reiziger bekend gemaakt worden uiterlijk op de reisdocumenten conform Verordening EU 2011/2005.

6.3 De reiziger is verplicht om zich tijdig aan te bieden voor de inscheping, met alle nodige reisdocumenten. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor incidenten, zoals een vluchtweigering, veroorzaakt door opzet of de nalatigheid van de reiziger.

6.4 De reiziger is verplicht om all verlies of diefstal van, of schade aan bagage aan te geven aan de uitvoerende luchtvaartmaatschappij.

6.5 De luchtvaartmaatschappijen die op de zwart lijst van de Europese Commissie in toepassing van EU Verordening 2311/2005 van 14 December 2005 kunnen hier worden gevonden : [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_en](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en)

### 1. KENNISGEVINGEN

Tenzij anders bepaald, moeten alle kennisgevingen in het kader van de pakketreisovereenkomst tijdens onze kantooruren van maandag tot vrijdag van 8u tot 20u (Londen) op de volgende adressen plaatsvinden :

Per email : [klantenservice@secretescapes.be](mailto:klantenservice@secretescapes.be)

GESCHILLEN

Alle geschillen die zouden ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst en die niet onderworpen zijn aan de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen krachtens de algemene voorwaarden van de Geschillen commissie Reizen, vallen onder de bevoegdheid van de rechtbanken van de rechtbanken van Brussel.