

Standaardinformatieformulier voor 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. Club Med is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis.

Club Med beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om terug te betalen, indien het vervoer in de pakketreis is inbegrepen, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt.

Meer informatie over basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302:
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX:32015L2302>

De reiziger krijgt de volgende informatie te zien door de hyperlinkaanteklikken:
Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302

Voordat hij/zij 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.

Ingeval 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. Club Med heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij de Stichting Garantiefonds Reisgelden Postbus 4040, 3006 AA Rotterdam. Wanneer diensten door de insolventie van Club Med niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit contact opnemen.

Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten:

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

Bijkomende informatie van Club Med wat betreft de overeenkomst -

- Overeenkomstig artikel 34 van de wet van 17 november 2017 stelt de reiziger “de organisator zonder onnodige vertraging rekening houdend met de omstandigheden van het geval, in kennis van elke non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft geconstateerd”.
- Bij problemen kan de reiziger de plaatselijk vertegenwoordiger van Club Med contacteren via de contactgegevens die vermeld staan in de rubriek 'Reis'.
- De reiziger die de organisator binnen een redelijke termijn vóór het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager op de hoogte stelt, kan de pakketreisovereenkomst overdragen aan een persoon die voldoet aan alle voorwaarden die voor die overeenkomst gelden. De organisator uiterlijk zeven dagen vóór het begin van de pakketreis op de hoogte stellen wordt in ieder geval als redelijk beschouwd (art 16 Wet van 17 november 2017).
- Alle klachten dienen gericht te worden tot Club Med via de rubriek 'Contact' van de website

<http://www.clubmed.nl>.

Voor klachten: infonl@clubmed.com

Bij gebrek aan een toereikend antwoord binnen de 60 dagen, kan de Reiziger zich wenden tot de Geschillencommissie Reizen:

Postbus 90600

2509 LP

Den Haag

070 310 53 10