

## **ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN**

### **INLEIDING**

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden zijn van toepassing op alle diensten die voorgesteld worden op de website <https://www.clubmed.be> (hierna de "Site"). Ze definiëren de aankoopvoorwaarden van services in een fysiek verkooppunt (zoals reisagentschappen, hierna het "Reisbureau", ...), op internet en via de telefoon wat betreft verblijven in onze Vakantiedorpen, hierna "Resorts" genoemd. Ze worden, indien van toepassing, aangevuld met of specifiek gewijzigd door bijzondere verkoopwaarden, met name deze voor de Cruises by Club Med® en de Ontdekkingsreizen by Club Med®. Het informatieformulier, de inhoud van de Site, en deze Algemene Verkoopvoorwaarden dienen om de reizigers, klanten van Club Med® (hierna 'G.M.(s)®' of 'Gentil(s) Membre(s)' genoemd) vóór het ondertekenen van het verkoopcontract ('Contract') te informeren over de inhoud van de voorgestelde diensten wat betreft het transport en het verblijf (met name het logement, de recreatie en de sportactiviteiten), de annuleringsvoorwaarden en wijzigingen aan het Contract en de voorwaarden i.v.m. de grensoverschrijding.

Zich inschrijven voor een door Club Med® aangeboden Arrangement, impliceert het aanvaarden van de in de Reisbureaus en op de Site beschikbare Algemene Verkoopvoorwaarden (laatste editiedatum bij de reservering). De kenmerken, de Algemene Verkoopvoorwaarden, het programma, de offerte en het voorstel van Club Med® zijn contractueel zodra de G.M.® het Contract aanvaardt. Indien er geen brochure, offerte of voorstel bestaat, geldt het Contract, vóór de ondertekening of uitvoering ervan (betaling van het voorschot) als precontractuele informatie zoals bedoeld in artikels 5 en 6 van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Door zijn reservering te bevestigen erkent de G.M.® uitdrukkelijk vooraf kennis genomen te hebben van deze Algemene Verkoopvoorwaarden en indien van toepassing de Bijzondere Verkoopvoorwaarden die beschikbaar zijn in het Reisbureau, downloadbaar of afdrukbaar zijn via een specifieke link die op de Site vermeld staat, alsook van de beschrijvingen van de diensten die beschikbaar zijn in het Reisbureau of op de Site.

Voor meer informatie over de prijs, de betaalwijzen en de diensten die Club Med® voorstelt (met name de beschikbaarheidsdata van services met toeslag die slechts op bepaalde data en/of afhankelijk van het seizoen (zomer of winter) voorgesteld kunnen worden) gelieve de Site te raadplegen.

Overeenkomstig de toepasselijke wetgeving behoudt Club Med® zich uitdrukkelijk de mogelijkheid voor om de op de Site gepubliceerde informatie (prijs, invulling van de transport- en verblijfservices, accommodatievoorwaarden, promotionele aanbiedingen en à la carte activiteiten met toeslag) te wijzigen, met name via errata die beschikbaar zijn in het Reisbureau en/of door de omschrijvende fiches en/of programma's van de arrangementen op de Site te updaten.

### **A. ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN INZAKE PAKKETREIZEN**

#### **Artikel 1: Toepassingsgebied**

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

#### **Artikel 2: Informatie vanwege de organisator en de doorverkoper voordat een pakketreisovereenkomst wordt gesloten**

##### **2.1**

De organisator en de doorverkoper verstrekken aan de reiziger, voordat deze is gebonden door een pakketreisovereenkomst, de wettelijk bepaalde standaardinformatie alsook, voor zover deze van toepassing is op de pakketreis, de volgende informatie:

1° voornaamste kenmerken van de reisdiensten:

- a) de reisbestemming(en), de reisweg en de verblijfsperioden, met de data en het aantal inbegrepen nachten;
- b) de vervoermiddelen, hun kenmerken en categorieën, de plaatsen, data en tijdstippen van vertrek en terugkeer, de duur en plaats van tussenstops en de aansluitingen; indien het exacte tijdstip nog niet vaststaat, wordt het tijdstip van vertrek en terugkeer bij benadering aan de reiziger meegedeeld;
- c) de ligging, de voornaamste kenmerken en de categorie van de accommodatie volgens de regels van het land van bestemming;
- d) de verstrekte maaltijden;
- e) de bezoeken, de excursies of de andere diensten die inbegrepen zijn in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs;
- f) ingeval zulks niet duidelijk is, of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep;
- g) de taal waarin de andere toeristische diensten verricht zullen worden;
- h) of de reis in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit

2° de totaalprijs van de pakketreis en, indien van toepassing, alle bijkomende kosten die alsnog voor rekening van de reiziger kunnen zijn;

3° de betalingsregelingen

4° het minimaal aantal personen dat nodig is vóór de uitvoering van de pakketreis doorgaat 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, alsook informatie over geldende formaliteiten op gezondheidsgebied;

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

7° informatie over annuleringsverzekering en bijstandsverzekering.

2.2

De professioneel waakt erover dat de reiziger het juiste gestandaardiseerde informatieformulier krijgt.

2.3

De precontractuele informatie die aan de reiziger meegedeeld wordt maakt wezenlijk deel uit van de pakketreisovereenkomst. Ze kunnen niet gewijzigd worden, tenzij in onderlinge overeenstemming met beide partijen.

### **Artikel 3: Informatie vanwege de reiziger**

3.1

De persoon die de pakketreisovereenkomst afsluit, moet de organisator en de doorverkoper alle nuttige inlichtingen bezorgen die een invloed kunnen hebben op het sluiten van de overeenkomst of op het goede verloop van de reis.

3.2

Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de organisator en/of doorverkoper, mogen deze kosten worden doorgerekend aan de reiziger.

### **Artikel 4: De pakketreisovereenkomst**

4.1

Bij het sluiten van een pakketreisovereenkomst of binnen een redelijke termijn verstrekt de organisator of, indien er een doorverkoper is, de doorverkoper aan de reiziger een kopie of een bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager zoals bijvoorbeeld een e-mail, een papieren document of een pdf-bestand.

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 in artikel 2 bedoelde informatie, alsmede de volgende informatie:

1° bijzondere wensen van de reiziger waarop de organisator is ingegaan;

2° het feit dat de organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van alle onder de overeenkomst vallende reisdiensten en dat hij verplicht is bijstand te bieden;

3° de naam en de contactgegevens van de instantie die instaat voor de bescherming bij insolventie;

4° de naam, het adres, het telefoonnummer en het e-mailadres van de lokale vertegenwoordiger van de organisator of van een andere dienst via dewelke de reiziger snel de organisator kan contacteren om met hem te communiceren met het oog op een verzoek om bijstand wanneer de reiziger in moeilijkheden verkeert of om zijn beklag te doen over elke tijdens de uitvoering van de pakketreis geconstateerde non-conformiteit;

5° een mededeling dat de reiziger verplicht is elke tijdens de uitvoering van de pakketreis geconstateerde non-conformiteit te melden;

6° informatie op basis waarvan rechtstreeks contact kan worden opgenomen met een alleenreizende minderjarige of met de persoon die op de plaats van Verblijf van de minderjarige voor de minderjarige verantwoordelijk is;

7° informatie over de interne procedures voor klachtenafhandeling;

8° informatie over de Geschillencommissie Reizen en over het EU-platform voor onlinegeschillenbeslechting;

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

## 4.3

De organisator moet tijdig en voor het begin van de pakketreis de volgende documenten aan de reiziger verstrekken:

1° de ontvangstbewijzen,

2° alle nodige vouchers en vervoerbewijzen,

3° de informatie over de geplande vertrektijden en in voorkomend geval over de uiterste inchecktijd, de geplande tijdstippen van tussenstops, aansluitingen en aankomst.

## **Artikel 5: De prijs**

### 5.1

Na de sluiting 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 berekend wordt.

Prijsverhogingen zijn enkel mogelijk indien ze het rechtstreekse gevolg zijn van veranderingen in:

1° de prijs van passagiersvervoer die is toe te schrijven aan de brandstofprijs of de kostprijs 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 wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn.

Indien de mogelijkheid tot prijsverhoging voorzien is, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering die overeenstemt met elke daling van alle hierboven bedoelde kosten.

5.2

Indien de prijsverhoging meer dan 8% van de totaalprijs bedraagt, kan de reiziger de overeenkomst opzeggen zonder het betalen van een opzegvergoeding.

5.3

Een prijsverhoging is enkel mogelijk indien de organisator de reiziger daarvan met opgave van een motivering voor die prijsverhoging en een berekening, uiterlijk twintig dagen vóór het begin van de pakketreis in kennis stelt via een duurzame gegevensdrager zoals bijvoorbeeld een e-mail, een papieren document of een pdf-bestand.

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, staft de organisator die administratieve kosten.

## **Artikel 6: Betaling van de prijs**

6.1

Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, betaalt de reiziger als voorschot bij het afsluiten van de pakketreisovereenkomst een fractie van de totale prijs van de reis zoals bepaald in de bijzondere reisvoorwaarden.

6.2

Tenzij ander is bepaald, betaalt de reiziger het resterende bedrag ten laatste een maand voor voortrek.

6.3

Indien de reiziger na aanmaning niet overgegaan is tot betaling van de prijs van de reis die meermaals dringend verzocht werd, heeft de organisator of de doorverkoper het recht om van rechtswege de overeenkomst die hem met de reiziger verbindt op te zeggen en de reiziger de kosten voor de opheffing aan te rekenen.

## **Artikel 7: Overdracht van de pakketreisovereenkomst**

7.1

De reiziger kan de pakketreisovereenkomst overdragen aan een persoon die voldoet aan alle voorwaarden die voor de overeenkomst gelden, op voorwaarde dat:

1° de organisator en eventueel de doorverkoper hiervan zo snel mogelijk en uiterlijk 7 dagen vóór het begin van de pakketreis geïnformeerd worden via een duurzame gegevensdrager zoals bijvoorbeeld een e-mail, een papieren document of een pdf-bestand en

2° de reiziger de eventuele bijkomende kosten draagt die uit deze overdracht voortvloeien.

7.2

Degene die de pakketreisovereenkomst overdraagt, en degene die de overeenkomst overneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die voortvloeien uit de overdracht. De organisator stelt degene die de overeenkomst overdraagt, in kennis van de werkelijke kosten van de overdracht.

#### **Artikel 8: Andere wijzigingen door de reiziger**

Indien de reiziger andere wijzigingen gevraagd heeft en indien deze aanvaard werden door de organisator en/of doorverkoper, kunnen deze laatsten alle kosten die hiermee verband houden in rekening brengen bij de reiziger.

#### **Artikel 9: Contractwijzigingen door de organisator vóór de reis**

##### 9.1

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

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

2° het om een onbeduidende verandering gaat, en

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

##### 9.2

Indien, vóór het begin van de pakketreis, de organisator zich genoodzaakt ziet een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten ingrijpend te wijzigen of niet aan de bijzondere wensen van de reiziger (die al bevestigd zijn) tegemoet kan komen, of voorstelt de prijs van de pakketreis met meer dan 8 % te verhogen, moet hij de reiziger informeren over:

1° de voorgestelde wijzigingen en de consequenties voor de prijs van het pakket;

2° het feit dat de reiziger zijn overeenkomst zonder het betalen van een opzegvergoeding kan opzeggen, tenzij hij de voorgestelde wijzigingen aanvaardt;

3° de termijn waarbinnen de reiziger zijn beslissing aan de organisator moet meedelen;

4° het feit dat indien de reiziger niet uitdrukkelijk de voorgestelde wijziging binnen de vermelde termijn aanvaard heeft, de overeenkomst automatisch opgezegd wordt, en

5° indien van toepassing, het voorgestelde alternatief 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 vóór de reis.**

##### 10.1

De organisator 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 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 voor reizen van meer dan zes dagen;

b) zeven dagen vóór het begin van de pakketreis voor reizen van twee tot zes dagen;

a) 48 uur vóór 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 betaald, volledig 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. Indien de reiziger de overeenkomst ontbindt kan hem gevraagd worden om aan de organisator een opzegvergoeding te betalen.

In de pakketreisovereenkomst kunnen gestandaardiseerde opzegvergoedingen bepaald worden die berekend worden op basis van de opzegdatum van de overeenkomst vóór het begin van de pakketreis en de verwachte kostenbesparingen en inkomsten die het opnieuw beschikbaar stellen van de reisdiensten met zich meebrengt.

Indien geen gestandaardiseerde opzegvergoedingen vastgelegd zijn, komt het bedrag van de annuleringskosten overeen met de prijs van de pakketreis minus de kostenbesparingen en inkomsten die het opnieuw beschikbaar stellen van de reisdiensten met zich meebrengt.

#### 11.2

De reiziger heeft het recht de pakketreisovereenkomst vóór het begin van de pakketreis zonder betaling van een opzegvergoeding op te zeggen indien zich op de plaats van bestemming uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of op het passagiersvervoer naar de plaats van bestemming. 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 alle door of namens de reiziger betaalde bedragen binnen de veertien dagen aan de reiziger terug, eventueel verminderd met de opzegvergoedingen.

### **Artikel 12: Non-conformiteit tijdens de reis**

#### 12.1

De reiziger informeert de organisator onmiddellijk over elke non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft geconstateerd.

#### 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 meebrengt, 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 in overeenstemming met het artikel 15.

### 12.3

Indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, kan de reiziger de non-conformiteit zelf verhelpen en om terugbetaling van de nodige uitgaven 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 vereist is.

### 12.4

Indien een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet kan worden verricht zoals gepland, biedt de organisator, zonder bijkomende kosten voor de reiziger, andere arrangementen aan die indien mogelijk, van gelijkwaardige of hogere kwaliteit zijn.

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 in de 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 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 achtenveertig 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 Europese Unie niet kan beroepen.

12.9

De reiziger mag 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 onnodige vertraging aan de organisator door.

### **Artikel 13: Aansprakelijkheid van de reiziger**

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die hij door zijn schuld of door de niet-nakoming van zijn contractuele verplichtingen veroorzaakt heeft aan de organisator en/of reisbemiddelaar, aan hun beambten en/of hun vertegenwoordigers.

### **Artikel 14: Aansprakelijkheid van de organisator of 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 voorwaarden voldoet zoals bepaald in de wet van 21 november 2017.

### **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 onnodige vertraging uitbetaald.

15.3

De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding, indien de organisator aantoont 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 onnodige 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 door de organisator werkelijk gedragen kosten.

### **Artikel 17: Klachtenprocedure**

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, noch als eisende noch als verwerende partij, om de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden.

### 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 (voorzien) 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 (9.00 uur tot 12.00 uur) Fax: 02/277 91 00

City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel

E-mail: reisgeschillen@clv-gr.be

## **B. Bijzondere Club Med-informatie en -verkoopvoorwaarden**

### **VÓÓR UW VERTREK**

#### 1. Uw 'Club Med®'-arrangement

Club Med® biedt de G.M.® verschillende arrangementen (hierna 'Arrangement(en)') aan, zoals het verblijf in een Resort, Villa of Chaletappartement (al dan niet in combinatie met een excursie of een ander Resort), Cruises met de Club Med® 2, Rondreizen en de "Escapades/Citystops"-formule, een combinatie van een aantal dagen in een Resort en een aantal dagen op Rondreis. Deze Arrangementen kunnen met of zonder vervoer voorgesteld worden, in dit laatste geval wordt het verblijf "Arrangement zonder vervoer" genoemd.

De Arrangementen bevatten voor de periode van het gekozen verblijf (de reistijd en de verplaatsingen maken deel uit van de totale duur van arrangementen waarbij het vervoer inbegrepen is): (I) volpension (ontbijt, lunch, diner, consumpties aan de bar) met uitzondering van à la carte consumpties met toeslag die zo ter plaatse aangeduid staan (II) de in het Basisarrangement opgenomen sportactiviteiten (kijk voor meer informatie op de Resortpagina's) (III) de skipassen ('s winters in alle WintersportResorts behalve voor de arrangementen voor niet-skiërs en niet-wandelaars) (IV) voor zover beschikbaar in het Resort: Club Med® Baby Welcome® (vooraf inschrijven tijdens de reservering is

verplicht omdat het aantal plaatsen beperkt is), Mini Club Med®, Junior Club Med® en Club Med® Passworld® (V) animatie overdag en 's avonds.

In een verblijfsarrangement 'Villa' of 'Chalet-Appartement' zijn naast de specifieke voorzieningen die worden vermeld bij de beschrijving van de Villa of het Chalet-Appartement op de Resortpagina's ook de bovengenoemde voorzieningen in het aanpalende Resort inbegrepen. Elk arrangement is uniek en ondeelbaar. De inhoud wordt beschreven op de Resortpagina's en op de Site. Alle arrangementen zijn afhankelijk van beschikbaarheid.

Daarentegen maken de voorzieningen en consumpties 'met toeslag', 'à la carte' of betalend zoals vermeld op de Site of ter plaatse in het Resort geen deel uit van de prijs van het Arrangement.

De voorzieningen met toeslag/à la carte zijn in ieder geval optioneel en afhankelijk van beschikbaarheid. Sommige voorzieningen (bv. begeleiding, sportactiviteiten) zijn enkel op bepaalde data beschikbaar (bijvoorbeeld enkel tijdens de schoolvakanties of integendeel enkel buiten de schoolvakanties). De exacte data van alle voorzieningen zijn beschikbaar in het Reisbureau of op de Site.

De G.M.® kan meteen bij boeking van zijn verblijfsarrangement inclusief vervoer een bijkomende voorziening met toeslag reserveren; de zogenaamde 'Escapade' of 'Citystop'. Dit is een korte reis naar keuze uit het aanbod van Club Med®, voor of na het verblijf in een Resort, Villa of Chalet-Appartement. Die voorziening 'op maat' kan alleen worden gereserveerd in het Reisbureau en omvat de overnachtingen in een hotel met 3, 4 of 5 sterren (volgens lokale normen), het ontbijt en de privéverplaatsingen tussen de luchthaven en het hotel (geen Franstalige gids aanwezig). In sommige gevallen buiten de wil van Club Med® kan de G.M.® te horen krijgen dat hij in een ander hotel zal verblijven dan vermeld in het Contract. De G.M.® logeert dan altijd, zonder extra kosten, in een hotel van dezelfde categorie. De G.M.® wordt hiervan zo snel mogelijk op de hoogte gebracht. De prijs van de Escapade of Citystop maakt deel uit van de totaalprijs van het arrangement zoals bepaald in artikel 2.1. In dit opzicht kunnen, indien een Escapade of Citystop wordt gereserveerd nadat het verblijfsarrangement is geboekt, de wijzigingskosten zoals bepaald in 4.1.1 toegepast worden, met name voor een wijziging van het in het verblijfsarrangement inbegrepen vervoer. Het is daarom sterk aanbevolen om een Escapade of Citystop samen met het Arrangement met vervoer te reserveren.

In alle Resorts moeten de instructies en regels, met name i.v.m. hygiëne en veiligheid opgevolgd worden, ongeacht of deze ophangen of rechtstreeks door het personeel meegedeeld worden.

In de 'Wintersport'-Resorts zijn de G.M.s® verplicht zich aan de Algemene Gebruiksvoorwaarden van de uitbater van de skiliften te houden. Deze voorwaarden zijn openbaar en zichtbaar bekendgemaakt of worden ter plaatse overhandigd aan de G.M.s® en kunnen eveneens geraadpleegd worden op de website van de uitbater.

Als de G.M.® zich niet aan de regels houdt, kan hij niet aan deze sporten deelnemen (bijvoorbeeld: in de WintersportResorts is het dragen van een helm verplicht als buiten de pistes skiën mogelijk is en wordt aangeboden door de skileraar die de lessen geeft. De G.M.s® die weigeren een helm te dragen, worden niet toegelaten tot de lessen waarbij buiten de pistes wordt geskied en hebben geen recht op enige terugbetaling of schadevergoeding, en kunnen ook niet van deze diensten gebruikmaken).

### Speciale verzoeken van de reiziger

De G.M.® kan de organisator een bijzonder verzoek doen of een speciale nood meedelen wat betreft zijn reis, verblijf of vervoer (personen met beperkte mobiliteit, gehandicapte personen, speciale maaltijd, enz). Ieder verzoek zal individueel behandeld worden en Club Med® en/of de vervoersmaatschappij (luchtvaart- en spoorwegpartners) zullen in voorkomend geval bevestigen of het verzoek al dan niet aanvaard wordt.

### Verboden te roken

Alle openbare of particuliere interne ruimtes zijn rookvrij (geldt ook voor elektronische sigaretten).

#### 1.1. Uw Arrangement zonder vervoer

Club Med® kan verblijfsarrangementen zonder vervoer met een variabele verblijfsduur aanbieden.

Bij een verblijfsarrangement zonder vervoer wordt de G.M.<sup>®</sup> op de aankomstdag tussen 15 en 20 uur in het Resort, de Villa of het Chaletappartement verwacht. Op de vertrekdag moet de G.M.<sup>®</sup> uiterlijk om 15 uur uit het Resort of de Villa/het Chaletappartement vertrekken en de kamer om 10 uur (12 uur voor de Villa's) verlaten, behalve als er andere tijden vermeld staat op de Site en/of in de aan de G.M.<sup>®</sup> bezorgde reisdocumenten. In de prijs van het verblijfsarrangement zonder vervoer is volpension inbegrepen vanaf het diner op de eerste dag tot en met de lunch op de laatste dag. De verplaatsingen tussen de luchthaven of het station en het Resort zijn voor rekening van de G.M.<sup>®</sup>. Als de G.M.<sup>®</sup> vroeger in het Resort aankomt, kan hij op basis van beschikbaarheid tegen betaling in het Resort ontbijten en/of lunchen en/of logeren.

Het is mogelijk dat Club Med<sup>®</sup> op sommige data geen verblijfsarrangementen zonder vervoer kan aanbieden, terwijl verblijfsarrangementen inclusief vervoer wel mogelijk zijn. Voor de verschillende soorten verblijfsarrangementen geldt dat het aantal beschikbare plaatsen in een Resort is ingedeeld op basis van de verblijfsduur.

Club Med<sup>®</sup> biedt bij de boeking van een verblijfsarrangement zonder vervoer naar een Resort/Villa/Chalet-Appartement (arrangement zonder vervoer) soms de mogelijkheid om tegen betaling de verplaatsing (in groep of afzonderlijk) te regelen. G.M.s<sup>®</sup> met een Arrangement zonder vervoer die naar een Resort reizen en bij Club Med<sup>®</sup> een verplaatsing hebben gereserveerd, wordt verzocht hun hoeveelheid bagage te beperken en Club Med<sup>®</sup> vooraf te informeren (rechtstreeks bij de receptie van het Resort, 48 uur voor aankomst) indien ze erg grote stukken (bv.: golftas, buggy) bij zich hebben. Zo kan voor de verplaatsing het meest geschikte voertuig worden ingezet. Club Med<sup>®</sup> behoudt zich in elk geval het recht voor om een extra vervoermiddel verplicht te stellen en aan te rekenen als de hoeveelheid bagage te groot is voor het gereserveerde voertuig op basis van de informatie die de G.M.<sup>®</sup> daarover heeft meegedeeld.

De verplaatsingen worden gegroepeerd, de G.M.<sup>®</sup> wordt gevraagd om onmiddellijk naar de ontmoetingsplaats te gaan waar het kan zijn dat hij tot 30 minuten op andere G.M.s<sup>®</sup> moet wachten.

De verplaatsing is enkel beschikbaar tussen het treinstation of de vlieghaven van de reisbestemming en het Resort.

Voor het vertrek uit het Resort wordt het vertrekkur voor de verplaatsing ingepland door Club Med<sup>®</sup>. Indien de G.M.<sup>®</sup> een ander vertrekkur wenst, moet een privéverplaatsing georganiseerd worden die voor rekening is van de G.M.<sup>®</sup> en Club Med<sup>®</sup> kan niet aansprakelijk worden gesteld indien een eventuele vertraging ertoe leidt dat de G.M.<sup>®</sup> het vliegtuig of de trein voor de terugreis mist.

Ongeacht of de verplaatsing in het verblijfsarrangement inbegrepen is (in geval van verblijfsarrangement inclusief vervoer) of besteld wordt in het kader van een verplaatsingsvoorziening met toeslag, de G.M.<sup>®</sup> moet zich aan de reistijden en ontmoetingsplaats houden die Club Med<sup>®</sup> hem heeft meegedeeld. De verplaatsingen gebeuren in groepsverband. Indien de G.M.<sup>®</sup> een verplaatsing aanvraagt die buiten de door Club Med<sup>®</sup> vastgelegde reistijden valt, zal deze aanvraag behandeld worden als een privéverplaatsing en zijn de kosten ervan voor de rekening van de G.M.<sup>®</sup>. De G.M.<sup>®</sup> is vrij om het tijdstip van de verplaatsing te kiezen en is als enige verantwoordelijk indien een eventuele vertraging ertoe leidt dat de G.M.<sup>®</sup> het vliegtuig of de trein voor de terugreis mist.

## 1.2 Uw Arrangement met vervoer

Om de op uw traject geproduceerde CO<sub>2</sub>-uitstoot te kennen vóór u uw Arrangement reserveert, gelieve op de Site alle informatie over uw reis in te voeren op de pagina van het gekozen Resort en de instructies te volgen in de rubriek "Personaliseer uw vervoer". U vindt deze informatie ook door rechtstreeks naar de homepage van de Site te gaan en door te klikken naar de rubriek "Club Med<sup>®</sup> engageert zich / Uw traject: berekening CO<sub>2</sub>".

De regel uit 1.1 betreffende omvangrijke bagage in het kader van een verplaatsing geldt ook voor een arrangement met vervoer.

### 1.2.1. Treinreis

De arrangementen met vervoer zijn inclusief heen-en terugreis met verplaatsing tot aan het Resort/Chaletappartement. Club Med<sup>®</sup> reserveert bij de SNCF (Franse spoorwegen) een bepaald aantal plaatsen onder specifieke gebruiksvoorwaarden. Als de G.M.<sup>®</sup> de treinreis annuleert of niet komt opdagen, gelden alle

annuleringsvoorwaarden bepaald in hoofdstuk 4 voor het of de niet-gebruikte traject(en). In het tarief voor kinderen tot 4 jaar is een zitplaats inbegrepen.

### 1.2.2. Vliegreis

De vliegbelasting (luchthavenbelasting, verzekeringen, veiligheids- en solidariteitstoeslag, CO2-heffing), de brandstoftoeslagen en/of de tussenstoptoeslagen (inclusief de havenbelastingen voor Cruises met de Club Med 2) zijn inbegrepen in de gepubliceerde prijzen, onder voorbehoud van wijzigingen conform de geldende wetgeving (cf artikel 4.2 van deze voorwaarden). De verplaatsingen tussen luchthaven/Resort/Villa/Chaletappartement zijn in de prijs inbegrepen, tenzij anders vermeld. In de reisdocumenten die de G.M.<sup>®</sup> vóór vertrek ontvangt, staat alle informatie over zijn vlucht zoals vermeld op zijn e-ticket. De G.M.<sup>®</sup> moet dit document samen met zijn identiteitsdocumenten (paspoort of identiteitskaart naargelang de bestemming) tonen bij het inchecken, waarna hij van de luchtvaartmaatschappij zijn instapkaart ontvangt. Om veiligheidsredenen heeft een kind tot 2 jaar geen eigen stoel, maar deelt het een zitplaats met een volwassene. Volgens de regelgeving heeft een kind dat tijdens het verblijf 2 jaar wordt op de terugvlucht wel een eigen stoel en wordt hiervoor een tarief toegepast.

De toegestane bagage per persoon is beperkt. Het gewicht verschilt per klasse en per luchtvaartmaatschappij. De bagagevrijstelling staat vermeld in de reisdocumenten en op de website van de luchtvaartmaatschappijen (die link is vermeld in de Reisdocumenten). Een G.M.<sup>®</sup> met meer bagage dan toegestaan moet de kosten hiervan op de luchthaven betalen aan de luchtvaartmaatschappij.

Voor het vervoer van bijzondere bagage (voor golf, duiken, kitesurfen, skiën, windsurfen ...) geldt een toeslag die bij het inchecken rechtstreeks aan de luchtvaartmaatschappij moet worden betaald. Het bedrag van de toeslag verschilt per maatschappij en per bestemming. De G.M.<sup>®</sup> moet bij reservering en uiterlijk 72 uur vóór vertrek aangeven welke bijzondere bagage hij wil vervoeren. Het is altijd de luchtvaartmaatschappij die bepaalt of ze deze bagage vervoert of niet. Club Med<sup>®</sup> is niet aansprakelijk als de luchtvaartmaatschappij bepaalde bagage weigert, noch voor de kosten die hier eventueel uit voortvloeien.

‘Rechtstreekse’ vluchten zijn vluchten zonder tussenlanding of vluchten met één of meerdere technische tussenlandingen zonder dat de G.M.<sup>®</sup> moet overstappen.

Club Med<sup>®</sup> is niet aansprakelijk als de G.M.<sup>®</sup> met een verblijfsarrangement inclusief vlucht zich niet meldt om aan boord te gaan en/of niet incheckt in de luchthaven van vertrek, of niet op de vakantiebestemming aanwezig is als gevolg van een vertraging, om welke reden dan ook, bij het aanreizen per vliegtuig, per trein of over land, tenzij dit deel van de reis inbegrepen is in de contractuele pakketreis van het arrangement dat hij heeft geboekt. De G.M.<sup>®</sup> of de vervoerder met wie hij een vervoersovereenkomst heeft gesloten, is zelf verantwoordelijk voor de heenreis.

Onverminderd het bovenstaande, indien de G.M. Zich niet op de vakantiebestemming meldt, noch binnen de 48 uur volgend op de oorspronkelijke voorziene aankomstdatum van zich laat horen, wordt de gereserveerde accommodatie vrijgegeven en kan deze ter beschikking gesteld worden van een andere GM zonder dat de oorspronkelijke GM aanspraak kan maken op een terugbetaling of tegoed namens Club Med.

De eerste en de laatste dag zijn reisdagen. De vliegtuigen die Club Med<sup>®</sup> gecharterd heeft, kunnen zowel overdag als 's nachts vliegen. Club Med<sup>®</sup> heeft geen invloed op het vluchtschema en is dan ook niet aansprakelijk voor een vertrek laat in de avond en/of een terugreis vroeg in de ochtend op de eerste en/of de laatste dag, net zomin als voor wachttijden bij tussenstops. Het is mogelijk dat de G.M.<sup>®</sup> aankomt aan het einde van de dag of vertrekt aan het begin van de ochtend wegens de reistijden die de vervoerder heeft bepaald, wegens weersomstandigheden of wegens onvoorziene gebeurtenissen, vooral in perioden van grote drukte wanneer vliegtuigen vaker worden ingezet en de veiligheidsmaatregelen vertraging kunnen veroorzaken.

De prijs van een Arrangement inclusief vlucht (chartervluchten) is een speciaal door Club Med<sup>®</sup> bedongen tarief. Voor lijnvluchten zijn de prijzen gebaseerd op een bepaald aantal beschikbare plaatsen in de vervoersklasse waarover Club Med<sup>®</sup> kan beschikken. Is er geen plaats meer beschikbaar, wil de G.M.<sup>®</sup> vertrekken op andere data dan die waarop Club Med<sup>®</sup> onder bovengenoemde voorwaarden vervoer kan aanbieden of wil hij reizen in een andere klasse (bv.: businessclass) op dezelfde of een andere vlucht? Dan kan Club Med<sup>®</sup> de G.M.<sup>®</sup> plaatsen onder andere prijsvoorwaarden aanbieden.

Het is mogelijk dat Club Med® voor een meerprijs extra en speciale vluchten moet aanbieden op dezelfde of andere vertrekkedata. De totale reissom wordt in dat geval vóór de reservering bevestigd. De tickets van de low cost-luchtvaartmaatschappijen worden meteen bij de reservering afgeleverd. In geval van annulering of wijziging, op welk moment dan ook, wordt 100% van de kosten van de vlucht in rekening gebracht.

**Annulering van een Arrangement met vervoer en terugbetaling van instapheffing onder bepaalde voorwaarden** Als het ticket niet meer geldig is en niet gebruikt werd voor vervoer en de G.M.® via de contactgegevens uit artikel 13 Club Med® hierom gevraagd heeft, betaalt Club Med® binnen de dertig dagen vanaf ontvangst van de aanvraag, de luchthaventaksen terug die enkel betrekking hebben op de instapheffing. De brandstoftoeslag is uitdrukkelijk niet inbegrepen in de terugbetaling, deze blijft dan ook onder alle omstandigheden voor de rekening van de G.M.®. Het bedrag van de heffing dat vermoedelijk terugbetaald kan worden onder bovenvermelde voorwaarden, zal meegedeeld worden op het Contract onder de term "instapheffing". De kosten die voortvloeien uit de aanvraag tot terugbetaling kunnen eveneens op verzoek terugbetaald worden, volgens de geldende post- en telecommunicatietarieven op het moment van de aanvraag en zijn gelimiteerd tot 20% van het bedrag van de heffing. Bij uitzondering kan geen enkele aanvraag tot terugbetaling van kosten ingewilligd worden indien de aanvraag tot terugbetaling online werd ingediend. Indien de aanvraag telefonisch werd ingediend, kan de terugbetaling enkel ingewilligd worden tegen voorlegging van bewijsstukken.

De reistijden, routes (inchecken, vluchtcode) en namen van de luchtvaartmaatschappijen staan ter indicatie vermeld op de verkoopcontracten. Ze kunnen worden gewijzigd tot op de dag van vertrek. Bij een wijziging (met name van vervoerder) brengt de vervoerder in kwestie (of Club Med® zodra de onderneming hier weet van krijgt) de G.M.® hiervan via de gepaste kanalen op de hoogte. Dit gebeurt uiterlijk bij het inchecken of bij de overstap op een aansluitende vlucht. Als de G.M.® terecht annuleert omdat Club Med® zijn verplichting om de G.M.® te informeren over de naam van de luchtvaartmaatschappij niet is nagekomen, worden alle bedragen die de G.M.® al heeft betaald teruggestort zonder dat er annuleringskosten worden ingehouden.

### 1.3. Accommodatie

Een verblijfsarrangement in een Resort (waartoe ook het zeilschip Club Med® 2 en de door 'Rondreizen by Club Med®' aangeboden 'Escapades'- Arrangementen met verblijf in een Resort behoren) geldt in principe voor een 'verblijf per Accommodatie' in een standaardaccommodatie ('Superior' genoemd), behalve in het Resort Kemer ('verblijf per persoon'). Een verblijf in een Villa of Chalet-Appartement wordt ook beschouwd als een 'verblijf per Accommodatie'. Verblijf per Accommodatie betekent dat de accommodatie wordt gedeeld met een andere G.M.® die op hetzelfde boekingsformulier en/of boekingsdossier wordt vermeld.

Iemand die als enige staat vermeld op een boekingsformulier en/of boekingsdossier, verblijft dus in een eenpersoonskamer met toeslag. Behalve in het Resort Kemer: daar kan een G.M.® zijn kamer delen met een andere, hem onbekende G.M.® (van hetzelfde geslacht). In dit laatste geval en enkel zeer uitzonderlijk, kan het zijn dat Club Med® een G.M.® van kamer moet wisselen tijdens zijn verblijf om de regel te respecteren die voorschrijft dat twee personen van het tegengestelde geslacht die elkaar niet kennen, geen kamer met elkaar kunnen delen.

Op basis van het principe 'verblijf per Accommodatie' moet een kind samen met zijn ouders en/of begeleider(s) een kamer delen ofwel apart logeren in een eenpersoonskamer (enkel voor kinderen vanaf 12 jaar) en dit leidt in voorkomend geval tot de betaling van een single-supplement. Voor kinderen die in de kamer van de ouders logeren, worden soms slaapbanken aangeboden (de verkoper deelt de afmetingen op aanvraag mee). Voor kinderen tot 3 jaar wordt in de kamer van de ouders en/of begeleiders een babybedje bijgezet (meestal een reisbedje). Een kind tot 3 jaar wordt niet meegeteld. Bijvoorbeeld: een gezin van 4 personen, bestaande uit 2 volwassenen en 2 kinderen van 10 en 2 jaar, wordt ondergebracht in een driepersoonskamer met extra babybedje voor het kind van 2 jaar. Iemand die alleen reist met een kind tot 3 jaar, wordt ondergebracht in een eenpersoonskamer met extra babybedje en moet de toeslag voor eenpersoonsgebruik betalen. Deze voorwaarden zijn niet van toepassing op Villa's en Chalet-Appartementen.

Ouders en/of begeleiders zijn gedurende het hele verblijf in het Resort verantwoordelijk voor hun minderjarige kinderen. Ze moeten dus ook zelf inschatten of hun kind in een eenpersoonskamer kan verblijven (voor zover het ten minste 12 jaar is).

De prijzen van de Arrangementen van Club Med® verschillen naargelang de gekozen kamercategorie. Het gaat om accommodaties met bepaalde kenmerken, zoals de ligging (bijvoorbeeld: met zeezicht, met terras ...) en/of de voorzieningen en faciliteiten (kamers met tussendeur).

Met uitzondering van een optionele service met toeslag die enkel voor bepaalde Resorts en bepaalde kamercategorieën voorgesteld wordt bij de reservering, worden de kamers (in de gereserveerde categorie) uitsluitend ter plaatse ingedeeld en kunnen deze niet vooraf bij de boeking worden gereserveerd (behalve op de Club Med® 2). Als de G.M.® voor aankomst rechtstreeks naar het Resort een verzoek om een bepaalde kamer stuurt, wordt dat niet in behandeling genomen. Zulke verzoeken zijn niet bindend voor Club Med®.

#### Accommodatie – vervoer – toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit

Sommige Resorts zijn beter geschikt voor personen met beperkte mobiliteit en/of personen die niet zelfstandig kunnen reizen en zich in een rolstoel verplaatsen. We kunnen echter niet garanderen dat u met eigen middelen toegang hebt tot alle activiteiten en voorzieningen van de Resorts. De aanbevolen Resorts en de als niet toegankelijk aangemerkte voorzieningen in die Resorts worden op verzoek meegedeeld in het reisbureau en per telefoon. Personen met beperkte mobiliteit of personen die bijzondere bijstand nodig hebben, worden verzocht zich te informeren bij Club Med® vóór de reservering te bevestigen. Overeenkomstig de EG-verordening Nr 1107/2006 inzake luchtvervoer, moet de luchtvaartmaatschappij minimum 72 uur voor het vertrek kennisgeving van behoefte aan bijstand ontvangen hebben, opdat de nodige bijstand geregeld kan worden. Een niet-autonome persoon (als gevolg van ziekte, een fysieke of mentale handicap) kan door de luchtvaartmaatschappij of Club Med® afgeraden of geweigerd worden om een vlucht te reserveren onder de door de bovengenoemde verordening vastgestelde voorwaarden. Club Med® is niet aansprakelijk voor instapweigering als de G.M.® tijdens de reservering niet duidelijk en correct gemeld heeft dat hij bijstand nodig heeft. De luchtvaartmaatschappij en Club Med® kunnen voorts eisen dat een persoon aanwezig is die deze G.M.® tijdens zijn vervoer en tijdens zijn verblijf de hulp en bijstand kan verlenen die zijn gezondheidstoestand vereist en die nodig zou zijn voor het goede verloop van zijn verblijf, aangezien de G.O.® en/of G.E.® van Club Med® hem geen individuele hulp of bijstand kunnen bieden. Enkel onmisbare erkende hulphonden (hiervoor moet verplicht aan Club Med® bewijsstukken voorgelegd kunnen worden die uitgegeven werden door de bevoegde instanties: invaliditeitskaart en medische verklaring dat de reiziger een hulphond nodig heeft) kunnen toegelaten worden op voorwaarde (i) dat ze door de luchtvaartmaatschappijen aanvaard worden op het traject en dat het land van bestemming geen quarantainebeperkingen oplegt (ii) dat Club Med® van tevoren hierover volgens de regels en voldoende tijdig werd ingelicht.

## 2. Berekening van de prijs van uw vakantie

### 2.1. Prijs van het Arrangement

De Arrangementen zijn producten die gepersonaliseerd kunnen worden en waarvan de uiteindelijke samenstelling afhangt van de specifieke vraag van de G.M.® overeenkomstig verschillende uiteenlopende criteria zoals de reserveringsdatum, de begindatum van het verblijf, de duur van het verblijf, het gekozen type accommodatie (Superior-kamer, Deluxe-kamer, Suite, Villa, Chaletappartement enz... volgens de beschikbare categorieën in het Resort), het type vervoer (chartervlucht, lijnvlucht op reserveringsklassen van Club Med® of niet, low cost-vlucht, TUIFLY-vlucht...), de leeftijd van de G.M.® en eventueel aangevuld met extra à la carte voorzieningen (golfcursus, Petit Club Med®,...). Ieder criterium komt overeen met een of meerdere prijzen en de som hiervan vormt "de totale prijs van het Arrangement". Om de precieze geldende prijzen te kennen voor de samenstelling van het Arrangement, kan de G.M.® zich wenden tot zijn Reisbureau of de Site raadplegen. In ieder geval moet de prijs van het Arrangement verplicht bevestigd worden vóór de reservering. Als u een optie neemt op een verblijf is de beschikbaarheid ervan gegarandeerd gedurende een periode die u meegedeeld zal worden, maar een optie garandeert in geen geval de definitieve prijs van het verblijf.

De prijsvoorbeelden die op de Site vermeld staan gelden enkel voor bepaalde weken en zijn enkel geldig voor de genoemde vertrekkedata en -plaatsen. Deze kunnen wijzigen en worden dus louter ter informatie meegedeeld. Het tarief voor kinderen/tieners is van toepassing op basis van de leeftijd van het kind op de vertrekkdag, en niet op basis van de leeftijd van het kind op het moment dat de reis geboekt wordt.

Indien een bevoegde overheidsinstantie beslist heeft om toeristenbelasting te heffen moet deze verplicht betaald worden. Afhankelijk van het Resort is deze belasting al dan niet inbegrepen in de prijs van het Verblijfsarrangement.

Indien de toeristenbelasting ter plaatse, boven op de prijs van het verblijfsarrangement, betaald dient te worden, wordt de G.M.<sup>®</sup> hiervan in kennis gesteld via het Contract.

Bovendien behoudt Club Med<sup>®</sup> zich het recht voor om van de G.M.<sup>®</sup> de betaling van een toeristenbelasting te eisen indien de gemeente of een andere bevoegde administratieve instantie deze ingevoerd heeft nadat het Arrangement gereserveerd werd. In dit geval verbindt de G.M.<sup>®</sup>, die hiervan op alle mogelijke manieren op de hoogte gesteld werd, zich ertoe om de toeristenbelasting in het Resort te betalen.

In overeenstemming met artikel 4.2.1 kan de prijs van het verblijfsarrangement herzien worden indien het bedrag van de toeristenbelasting wijzigt.

Reserveringen met luchtvaartdiensten brengen de betaling van variërende heffingen met betrekking tot het vervoer met zich mee. Deze zijn inbegrepen in de totaalprijs met btw en kunnen wijzigen. De bijkomende kosten ten laste van de G.M.<sup>®</sup> als gevolg van een wijziging in de bovengenoemde heffingen wordt gezien in het kader van de voorwaarden van artikel 4.2.1.

Alle prijzen zijn vermeld in euro, en zijn inclusief alle belastingen, met uitzondering van dossierkosten (jaarlijkse bijdrage). Bepaalde bijkomende belastingen of kosten (met name toeristenbelasting, visumkosten en/of toeristenkaarten...) die door de overheden van bepaalde landen opgelegd zijn, zijn niet inbegrepen in de prijs van de diensten. Deze belastingen en kosten zijn ten laste van de G.M.<sup>®</sup> en dienen in voorkomend geval ter plaatse betaald te worden. Ze worden aan de G.M.<sup>®</sup> meegedeeld in de omschrijving of in het Contract.

De G.M.<sup>®</sup> erkent voor de Arrangementen dat de prijs ervan een forfaitair bedrag is en daarom de facto diensten bevat waarvan de prijs niet gedetailleerd opgesomd kan worden door Club Med<sup>®</sup>.

Jaarlijkse bijdrage:

Voor iedere G.M.<sup>®</sup> in een boekingsdossier is naast de totale reissom van het Arrangement een jaarlijkse bijdrage voor dossierkosten (vroeger 'inschrijfgeld' genoemd) verschuldigd. Deze jaarlijkse bijdrage bedraagt 20 euro per G.M.<sup>®</sup> vanaf 2 jaar.

De jaarlijkse bijdrage dient betaald te worden op de dag van de boeking van het Arrangement en is vanaf die datum geldig voor een periode van 12 maanden voor alle boekingen tijdens die periode, ongeacht de vertrekdatum.

Als de G.M.<sup>®</sup> de jaarlijkse bijdrage betaalt, houdt dat in elk geval in dat hij de in het Resort geldende regels aanvaardt, ongeacht of die zijn opgehangen of rechtstreeks door het personeel worden meegedeeld (zoals regels voor de hygiëne en de veiligheid).

## 2.2. Kortingen en speciale aanbiedingen

De kortingen en speciale aanbiedingen vermeld op de Site zijn niet retroactief, niet combineerbaar met elkaar, noch met andere kortingen of speciale aanbiedingen die Club Med<sup>®</sup> aankondigt (tenzij uitdrukkelijk anders wordt vermeld). In dit verband wordt erop gewezen dat op de speciale aanbiedingen van Club Med<sup>®</sup> eerst de bijzondere voorwaarden van de aanbieding en daarna deze Algemene Verkoopvoorwaarden van toepassing zijn. G.M.s<sup>®</sup> die op het moment van de speciale aanbieding al een arrangement hebben geboekt, kunnen er geen gebruik van maken. Club Med<sup>®</sup> behoudt zich de mogelijkheid voor om alle of een deel van de kortingen en speciale aanbiedingen te schrappen die op de Site vermeld zijn.

## 3. Betaling van de vakantie

Iedere G.M.<sup>®</sup> die een verblijfsarrangement koopt moet bevoegd zijn om een overeenkomst af te sluiten, dat betekent minimaal 18 jaar oud zijn, juridisch bekwaam zijn om contracten aan te gaan en niet onder voogdij of curatele staan. Hij garandeert dat de informatie die door hem of andere familieleden verstrekt is waarheidsgetrouw is.

De G.M.<sup>®</sup> moet een voorschot van 30% van de totale reissom betalen (met uitzondering van verblijven met een vertrekdatum vóór 1 juli 2022 waarvoor het voorschot 25% bedraagt) indien het arrangement 45 dagen of langer voor de voorziene vertrekdatum geboekt wordt (vertrekdatum niet inbegrepen). Indien het Arrangement een low cost-vlucht bevat,



bedraagt het voorschot 30% van de totaalprijs van het arrangement zonder het vervoer + 100% van de totaalprijs van het vervoer. Het nog verschuldigde bedrag moet zonder fout ten laatste 45 dagen vóór de voorziene vertrekdatum betaald worden zonder dat Club Med® de G.M.® hieraan moet herinneren. Als de G.M.® een reis reserveert voor vertrek binnen de 45 dagen moet de totale reissom van het arrangement betaald worden. In afwijking van het bovenstaande zal de G.M.® ongeacht de reserveringsdatum de totale reissom moeten betalen indien hij niet in België, Luxemburg of Nederland verblijft. De G.M.® kan ook de volledige reissom betalen op het moment dat hij het Arrangement boekt. De keuze van deze betaalwijze geldt voor eventuele bijkomende diensten die de G.M.® via zijn Klantaccount reserveert na de oorspronkelijke reservering.

Club Med® behoudt zich het recht voor om de G.M.® na de bestelling te contacteren om hem bijkomende informatie en/of bewijsstukken te vragen (kopie van de bankkaart die hij voor de betaling gebruikt heeft, kopie van het identiteitsbewijs van de bankkaarthouder...).

In het reisbureau, telefonisch of op de Site komt u te weten welke betaalmiddelen Club Med® aanvaardt. Contante betaling van het arrangement wordt enkel aanvaard in het Reisbureau en enkel binnen de limiet van het wettelijk toegestane bedrag. Indien de prijs van het Arrangement boven de wettelijke limiet ligt, moet het volledige bedrag via bankkaart betaald worden. Club Med® aanvaardt Cadeaubonnen en bepaalde vakantiecheques indien het Club Med®-logo erop afgebeeld staat (meer info in het verkooppunt).

Wat betreft telefonische reserveringen behoudt Club Med® zich de mogelijkheid voor om voor de betaling van de prijs van het Arrangement op minder dan 21 dagen voor het vertrek enkel bankkaarten en overschrijvingen te aanvaarden met uitsluiting van andere betaalmiddelen.

In de verkooppunten is het mogelijk om met een bankkaart te betalen, om contant te betalen binnen de wettelijk limiet en om met Cadeaubonnen te betalen, maar enkel in de bevoegde verkooppunten.

Indien de G.M.® bij de reservering het voornoemde voorschot en de jaarlijkse bijdrage met een bankkaart betaalt, kan hij bovendien, naar gelang van het geval, zonder verdere formaliteiten ervoor kiezen om op de vervaldatum via een automatische betaalopdracht het nog verschuldigde bedrag voor het Arrangement te betalen.

Club Med® is niet verplicht het Arrangement beschikbaar te houden als de reissom niet binnen de gestelde termijn betaald is. Club Med® kan dan overigens van rechtswege het Arrangement annuleren of opzeggen. Deze annulering of opzegging wordt beschouwd als een annulering of opzegging door de G.M.®. In dat geval is de G.M.® de in artikel 4.1.2 bepaalde ontbindingsvergoeding verschuldigd. De G.M.® betaalt onmiddellijk de hem opgelegde kosten. Club Med® houdt de voorschotten en trekt die af van de verschuldigde kosten. Als de G.M.® bovenstaande betalingstermijnen niet nakomt, heeft Club Med® het recht om die bedragen met alle mogelijke middelen te innen en de G.M.® op zijn 'incidentenlijst' te plaatsen, met strikte inachtneming van de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

Onverminderd het bovenstaande, zal iedere G.M.® die ingeschreven is en vermeld wordt als onderdeel van een verblijf 'per accommodatie', daaronder begrepen de accommodatie in een Villa/Chalet-Appartement (zoals gedefinieerd in hoofdstuk 1.3), ten aanzien van Club Med® de hoofdelijke betaling verschuldigd zijn van de nog verschuldigde reissom van voornoemde accommodatie, alsook, in voorkomend geval, van het bedrag van de schadevergoeding wegens opzegging in geval van gedeeltelijke of volledige opzegging onder de voorwaarden van hoofdstuk 4.

Eén enkele G.M.® kan een verblijf 'per Accommodatie' voor meerdere personen boeken. In dit geval wordt deze G.M.® geacht te handelen voor rekening van de andere G.M.s® krachtens een mandaat van deze laatsten waarin aan de G.M.® toestemming gegeven wordt om aan Club Med® alle nominatieve persoonlijke informatie te communiceren van alle betrokken G.M.s® die nodig is voor de inschrijving en voor het verblijf (met name het lidmaatschapsnummer waarmee de medereizigers in dezelfde accommodatie geïdentificeerd kunnen worden). Deze G.M.s® kunnen Club Med® dus niet aansprakelijk stellen voor de ongeoorloofde openbaarmaking van hun nominatieve persoonsgegevens die vermeld staan op de verkoop- en/of reisdocumenten die ter gelegenheid van het verblijf opgesteld zijn.

#### 4. Wijzigingen, annuleringen en/of opzeggingen

**In overeenstemming met artikel VI.53 van het Wetboek van economisch recht kan de G.M.® het herroepingsrecht niet uitoefenen voor de aankoop van toeristische diensten.**

In het kader van dit hoofdstuk hebben de termen "opzegging/ontbinding" en "opzegvergoeding/ontbindingsvergoeding" respectievelijk dezelfde betekenis als de termen "annulering" en "boete". Er zij in eerste instantie aan herinnerd dat voor de 'Last Minute'-aanbiedingen ("LMA") die enkel op de Site voorgesteld worden, de bijzondere wijzings- en annuleringsvoorwaarden gelden die beschikbaar zijn op voornoemde website.

#### 4.1. Door de G.M.®

##### 4.1.1. Wijziging door de G.M.®

Onverminderd het feit dat de G.M.® de volledige betaling van de reissom verschuldigd is vóór hij vertrekt, mag hij zijn reservering onder voorbehoud van beschikbaarheid zonder kosten wijzigen. Dit geldt niet in de onderstaande gevallen: (I) geen wijziging van de schrijfwijze van zijn naam (of die van andere deelnemers op hetzelfde boekingsformulier);

(II) geen wijziging van de datum van de vertrek- en aankomstdag of de heen- en terugreis;

(III) geen wijziging van de bestemming en de extra gereserveerde voorzieningen;

(IV) geen wijziging aan het verblijfs- of vervoersarrangement, tenzij het gaat om de toevoeging van personen en/of extra voorzieningen (zoals lessen, kinderopvang ...) of de opwaardering van de voorzieningen (zoals een hogere verblijfscategorie of reisklasse). De G.M.® kan de datum van vertrek of zijn bestemming ook langer dan 14 dagen voor de geplande vertrekdatum zonder kosten wijzigen naar maximaal 7 dagen vóór of maximaal 7 dagen na de oorspronkelijk geplande datum, op voorwaarde dat de waarde van het gewijzigde verblijfsarrangement ten minste gelijk is aan die van het oorspronkelijk geboekte verblijfsarrangement. Dat is mogelijk voor zover er plaats beschikbaar is en geldt niet voor Rondreizen by Club Med® en Verblijfsarrangementen met een lijnvlucht, een budgetvlucht, een vlucht met TUIFLY of een treinreis. Een wijzigingsverzoek door een G.M.® wordt geacht aanvaard te zijn door alle G.M.s® in het dossier. Als de gewenste wijzigingen betrekking hebben op een van de bovengenoemde gevallen, wordt een nieuw Contract opgemaakt en worden wijzigingskosten in rekening gebracht op basis van het volgende barema:

Wijzigingskosten per persoon (voor een verblijf met vertrekdatum tot en met 30 juni 2022):

| Datum van verandering (vertrekdatum niet inbegrepen)  | 180 dagen voor vertrek                                     | 179d tot 45d voor vertrek                                   | 44d tot 30d voor vertrek                                    | 29d tot 8d voor vertrek                                     | Van 7 dagen voor vertrek tot vertrek                        |
|---|--|---|---|---|---|
| Wijzigingskosten per persoon (Arrangement zonder vervoer, of met vervoer via gecharterde vlucht of trein) | € 40   | € 100   | 25%*  | 50%*  | 90%*  |
| Wijzigingskosten per persoon voor vervoer met een lijnvlucht, low cost-vlucht of TUIFLY-vlucht            | € 40 + werkelijke kosten van de luchtvaartmaatschappij (1) | € 100 + werkelijke kosten van de luchtvaartmaatschappij (1) | 25%** + werkelijke kosten van de luchtvaartmaatschappij (1) | 50%** + werkelijke kosten van de luchtvaartmaatschappij (1) | 90%** + werkelijke kosten van de luchtvaartmaatschappij (1) |

\*Van de totale prijs van het Arrangement

\*\*Van de totale prijs van het Arrangement zonder vervoer

Arrangement gereserveerd met de 'Happy First'-aanbieding

(1) Bij een prijsvermindering (beslissing van de luchtvaartmaatschappij), wordt de G.M.® hierover ingelicht en zal het nieuwe percentage toegepast worden

Indien de wijziging gaat over een verandering van Resort of Villa/Appartement-Chalet en/of vertrek-/terugkeerdatum, kan de G.M.® van de 'Happy First'-aanbieding genieten als deze toepasbaar is op het moment dat het Contract gewijzigd wordt (zie voorwaarden van de aanbieding). Bovendien bestaan de wijzigingskosten per persoon uit:

- de werkelijke kosten van de luchtvaartmaatschappij voor vervoer met een lijnvlucht

- 100% van de totaalprijs van het vervoer voor een Arrangement met een lowcostvlucht of TUIFLY-vlucht.

Indien dit percentage naar beneden herzien wordt (de luchtvaartmaatschappijen beslissen hierover), zal dit nieuwe percentage toegepast worden op de prijs voor de G.M.<sup>®</sup>.

De 'Happy First'-korting die toepasbaar is op het nieuwe Contract wordt opnieuw berekend op basis van het bedrag van het nieuwe geboekte verblijfsarrangement.

Wijzigingskosten per persoon (voor een verblijf met vertrekdatum vanaf 01 juli 2022):

| Datum van verandering (vertrekdatum niet inbegrepen)  | Vanaf 180 dagen en meer voor vertrek                       | 179d tot 45d voor vertrek                                   | 44d tot 30d voor vertrek                                    | 29d tot 8d voor vertrek                                     | Van 7 dagen voor vertrek tot de dag van vertrek             |
|---|--|---|---|---|---|
| Wijzigingskosten per persoon (Arrangement zonder vervoer, of met vervoer via gecharterde vlucht of trein) | € 40   | € 100   | 30%*  | 50%*  | 90%*  |
| Wijzigingskosten per persoon voor vervoer met een lijnvlucht, low cost-vlucht of TUIFLY-vlucht            | € 40 + werkelijke kosten van de luchtvaartmaatschappij (1) | € 100 + werkelijke kosten van de luchtvaartmaatschappij (1) | 30%** + werkelijke kosten van de luchtvaartmaatschappij (1) | 50%** + werkelijke kosten van de luchtvaartmaatschappij (1) | 90%** + werkelijke kosten van de luchtvaartmaatschappij (1) |

\*Van de totale prijs van het Arrangement

\*\*Van de totale prijs van het Arrangement zonder vervoer

(1) Bij een prijsvermindering (beslissing van de luchtvaartmaatschappij), wordt de G.M.<sup>®</sup> hierover ingelicht en zal het nieuwe percentage toegepast worden

#### 4.1.2. Annulering door de G.M.<sup>®</sup>

##### 4.1.2.1 Annuleringsvoorwaarden accommodaties

In geval van annulering door alle G.M.s<sup>®</sup> van het arrangement 'per Accommodatie' of door een G.M.<sup>®</sup> van een verblijfsarrangement voor één persoon, betaalt Club Med<sup>®</sup> het betaalde bedrag (de jaarlijkse bijdrage wordt alleen bij uitzondering of in geval van overmacht terugbetaald) terug, verminderd met het bedrag van de annuleringskosten volgens onderstaande tabel.

Wijzigings-/Annuleringskosten per persoon (voor een verblijf met vertrekdatum tot en met 30 juni 2022):

| Datum van verandering (vertrekdatum niet inbegrepen)                      | Vanaf 180 dagen en meer voor vertrek | 179d tot 45d voor vertrek | 44d tot 30d voor vertrek | 29d tot 8d voor vertrek | Van 7 dagen voor vertrek tot de dag van vertrek |
|---|--------------------------------------|---------------------------|--------------------------|-------------------------|---|
| Wijzigingskosten per persoon (Arrangement zonder vervoer, of met vervoer) | € 40                                 | € 100                     | 25%*                     | 50%*                    | 90%*  |

|  |  |   |   |   |   |
|--|--|---|---|---|---|
| via gecharterde vlucht of trein)   |  |   |   |   |   |
| Wijzigingskosten per persoon voor vervoer met een lijnvlucht, low cost-vlucht of TUIFLY-vlucht | € 40 + werkelijke kosten van de luchtvaartmaatschappij (1) | € 100 + werkelijke kosten van de luchtvaartmaatschappij (1) | 25%** + werkelijke kosten van de luchtvaartmaatschappij (1) | 50%** + werkelijke kosten van de luchtvaartmaatschappij (1) | 90%** + werkelijke kosten van de luchtvaartmaatschappij (1) |

\*Van het totaalbedrag van het Arrangement

\*\*Van het totaalbedrag van het Arrangement zonder vervoer

(1) Indien dit percentage naar beneden herzien wordt (de luchtvaartmaatschappijen beslissen hierover), wordt de G.M.<sup>®</sup> hierover ingelicht en zal dit nieuwe percentage toegepast worden op de prijs voor de G.M.<sup>®</sup>.

Wijzigingskosten per persoon (voor een verblijf met vertrekdatum vanaf 01 juli 2022):

| Datum van verandering (vertrekdatum niet inbegrepen)  | Vanaf 180 dagen en meer voor vertrek                       | 179d tot 45d voor vertrek                                   | 44d tot 30d voor vertrek                                    | 29d tot 8d voor vertrek                                     | Van 7 dagen voor vertrek tot de dag van vertrek             |
|---|--|---|---|---|---|
| Wijzigingskosten per persoon (Arrangement zonder vervoer, of met vervoer via gecharterde vlucht of trein) | € 40   | € 100   | 30%*  | 50%*  | 90%*  |
| Wijzigingskosten per persoon voor vervoer met een lijnvlucht, low cost-vlucht of TUIFLY-vlucht            | € 40 + werkelijke kosten van de luchtvaartmaatschappij (1) | € 100 + werkelijke kosten van de luchtvaartmaatschappij (1) | 30%** + werkelijke kosten van de luchtvaartmaatschappij (1) | 50%** + werkelijke kosten van de luchtvaartmaatschappij (1) | 90%** + werkelijke kosten van de luchtvaartmaatschappij (1) |

\*Van de totale prijs van het Arrangement

\*\*Van de totale prijs van het Arrangement zonder vervoer

(1) Bij een prijsvermindering (beslissing van de luchtvaartmaatschappij), wordt de G.M.<sup>®</sup> hierover ingelicht en zal het nieuwe percentage toegepast worden

De annuleringsaanvragen moeten aan Club Med<sup>®</sup> worden meegedeeld per brief (of via een ander communicatiemiddel waarbij ontvangstbevestiging mogelijk is) aan het verkooppunt of, indien de reis op afstand (telefonisch, via internet enz) geboekt werd, per correspondentie (of via een ander communicatiemiddel waarbij ontvangstbevestiging mogelijk is) aan Club Méditerranée, Louizalaan 523 te 1050 Elsene. De annuleringsaanvraag moet in ieder geval een exemplaar van het Contract bevatten en, in voorkomend geval, alle informatie die verstrekt werd in het kader van het "voor- en natransport". De annuleringskosten overeenkomstig de bovenstaande bepalingen worden berekend op basis van de verzenddatum, waarbij het postmerk als bewijs geldt. Bij annulering voor rekening van derden moet de schriftelijke toestemming van de belanghebbenden aan de annuleringsaanvraag toegevoegd worden, zelfs als de reis gereserveerd werd voor rekening van deze derden. De desbetreffende terugbetalingen zullen overgemaakt worden aan de persoon die betaald heeft, tenzij deze hier schriftelijk anders over beschikt.

#### 4.1.2.2 Bijzondere voorwaarden voor gedeeltelijke annulering verblijfsarrangement per accommodatie

Indien één G.M.<sup>®</sup> de reservering 'per Accommodatie' annuleert, moet deze de annuleringsvergoedingen uit 4.1.2.1 betalen. De overige ingeschreven G.M.s<sup>®</sup> zullen (I) voor zover beschikbaar, een andere accommodatie toegewezen krijgen op basis van hun aantal (eventueel in een eenpersoonskamer) tegen de prijs van de nieuwe accommodatie, of

(II) in de oorspronkelijk gereserveerde accommodatie blijven tegen betaling van een toeslag (deze accommodatie heeft een hogere capaciteit dan het aantal overgebleven G.M.s<sup>®</sup>) die gelijk is aan het totale bedrag van de geannuleerde arrangementen min de voor de annulering verschuldigde annuleringskosten (bv.: een geboekte kamer met verblijf door 4 personen voor een totaalbedrag van 4000 euro, dus 1000 euro p.p.: bij annulering door één persoon 25 dagen voor de vertrekdatum bedragen de annuleringskosten 50% of 500 euro. Indien de overige G.M.s<sup>®</sup> de oorspronkelijke accommodatie willen behouden, moeten ze een toeslag van 500 euro (1000 euro - 500 euro) betalen. Als de overige G.M.(s)<sup>®</sup> de accommodatie die Club Med<sup>®</sup> in overeenstemming met het in (I) bepaalde aanbiedt, weigert/weigeren en/of niet in de oorspronkelijk gereserveerde accommodatie wil/willen verblijven in overeenstemming met de in (II) genoemde bepalingen, is/zijn de G.M.(s)<sup>®</sup> de onder 4.1.2.1 genoemde annuleringskosten verschuldigd.

Club Med<sup>®</sup> biedt G.M.s<sup>®</sup> de mogelijkheid om de aanvullende verzekering 'Club Med<sup>®</sup> Écran total<sup>®</sup>' af te sluiten. Deze dekt belangrijke gebeurtenissen (zoals ziekte, ongeval, beroepsrisico's, overlijden) en verzekert de voorschotten en alle andere bedragen die uit hoofde van de reservering van een arrangement aan Club Med<sup>®</sup> verschuldigd zijn (met uitzondering van de jaarlijkse bijdrage). De G. M<sup>®</sup> die aanspraak maakt moet in ieder geval de verzekeringsmakelaar: MARSH - Tour Ariane - La Défense 9 - 92088 Parijs La Défense Cedex Frankrijk binnen een termijn van 5 dagen na de gebeurtenis die aanleiding geeft tot de annulering op de hoogte brengen. Als de G.M.<sup>®</sup> het voorval later meldt, dekt de verzekering alleen de annuleringskosten die op de dag van de gebeurtenis verschuldigd zijn. De verzekeringspremie wordt, ongeacht het moment van de annulering, in geen enkel geval volledig of gedeeltelijk terugbetaald en kan niet aan iemand anders worden overgedragen. Er wordt eveneens een aanvullende verzekering voorgesteld voor arrangementen in Villa's en Chalet-Appartementen.

#### 4.1.3. Overdracht van het Contract

De G.M.<sup>®</sup> mag zijn Contract aan iemand anders overdragen als deze met betrekking tot het Arrangement aan dezelfde voorwaarden voldoet (het moet onder meer gaan om hetzelfde Arrangement, dezelfde soort accommodatie, hetzelfde aantal personen, passagiers en kinderen die binnen dezelfde leeftijdscategorie vallen...). Als aan deze voorwaarden is voldaan, moet de overdragende G.M.<sup>®</sup> zijn boekingskantoor hiervan uiterlijk 7 dagen voor de aanvang van het betrokken Arrangement (15 dagen voor cruises) op de hoogte brengen op zo'n manier dat een ontvangstbevestiging mogelijk is (bv: per aangetekende brief of mail) met vermelding van naam, voornaam en adres van de overnemer en de overige deelnemers aan het Arrangement. De overdragende G.M.<sup>®</sup> moet aantonen dat de overnemers aan dezelfde voorwaarden voldoen als hij en dat ze het arrangement dus kunnen overnemen. Een nieuw Contract zal worden opgesteld op naam van de overnemende G.M.<sup>®</sup>. Het/De verzekeringscontract(en) zijn persoonlijk en kunnen niet overgedragen worden.

De overdracht van het Contract brengt overdrachtskosten met zich mee die de overdragende en overnemende G.M.<sup>®</sup> hoofdelijk verschuldigd zijn aan Club Med<sup>®</sup>.

- Voor alle Arrangementen:

worden € 40 dossierkosten aangerekend voor een aanvraag tot overdracht.

- Voor Arrangementen met lijnvluchten, chartervluchten, TUIFLY- vluchten of treinreizen:

Bovenop de € 40 dossierkosten voor alle overdrachtdossiers worden eveneens bijkomende specifieke overdrachtgerelateerde kosten aangerekend zoals met name de uitgavekosten van een nieuw vliegtuig- of treinticket. De overdragende en overnemende G.M.<sup>®</sup> zijn deze kosten hoofdelijk verschuldigd. Deze kosten zijn verschillend naar gelang de vervoerder en zijn afhankelijk van verschillende factoren (datum van de overdracht, enz...). Deze variabelen kunnen redelijkerwijs niet vooraf meegedeeld worden en worden daarom aan de G.M.<sup>®</sup> meegedeeld op het moment dat deze een overdracht aanvraagt.

Verduidelijkt wordt dat de overdracht van een verblijfsarrangement met vervoer op een lijnvlucht de annulering van het nominatieve vervoerbewijs tot gevolg heeft en dat de uitgave van een nieuw vervoerbewijs afhankelijk is van de beschikbaarheid voor de vlucht. Deze beschikbaarheid kan al dan niet samengaan met toeslagen (het al dan niet toepassen van een toeslag is afhankelijk van de tariefcategorie van de beschikbare plaatsen ten opzichte van de tariefklasse van het oorspronkelijke arrangement). Bij luchtvervoer zal bovendien, indien het ticket al uitgegeven is, het ticket niet terugbetaald of omgewisseld worden door de luchtvaartmaatschappijen en van dat ogenblik af zal de

overdracht gelijkgesteld worden met een annulering die de betaling van de in artikel 4 van deze Voorwaarden voorziene boetes teweegbrengt.

Onverminderd het bovenstaande geldt dat de overdracht van een reservering 'per Accommodatie' alleen mogelijk is met de voorafgaande, schriftelijke toestemming van de medereizigers van wie de reservering 'per Accommodatie' in kwestie behouden blijft. Hun schriftelijke toestemming moet bij het verzoek om overdracht worden gevoegd.

In geval van een overdracht van een Arrangement waarop een 'Happy First'-korting van toepassing is wordt deze korting overdraagbaar op de overnemende G.M.<sup>®</sup>, gegeven het feit dat de voorwaarden van het Arrangement ongewijzigd zijn.

#### 4.1.4. Gevolgen als de overnemende G.M.<sup>®</sup> niet voldoet aan de bovengenoemde overdrachtsvoorwaarden

Club Med<sup>®</sup> kan de overnemende G.M.<sup>®</sup> van het Arrangement de toegang tot het Resort, de Rondreis, de Escapade of Citystop, de Villa, het Chalet-Appartement of de Cruises weigeren of hem verplichten de totale prijs van het Arrangement te betalen, zelfs als de overdragende G.M.<sup>®</sup> dat bedrag volledig of gedeeltelijk heeft betaald.

#### 4.2. Door Club Med<sup>®</sup>

##### 4.2.1. Wijziging van het Arrangement en de prijs door Club Med<sup>®</sup> vóór vertrek

Club Med<sup>®</sup> besluit soms zelf om af te wijken van de informatie op de Site of moet dat soms doen om redenen waarop het bedrijf geen invloed heeft (bv.: wijziging van de oorspronkelijk geplande programma's). Als zo'n wijziging een wezenlijk effect heeft op een essentieel onderdeel van het Arrangement, dan brengt Club Med<sup>®</sup> de G.M.<sup>®</sup> hiervan op de hoogte.

- Wijziging van het Arrangement

De voorzieningen, de activiteiten, het reisschema van een Cruise of een Rondreis en de volgorde van de te bezoeken plaatsen moeten soms zonder voorafgaande waarschuwing wegens dwingende omstandigheden ter plaatse of door de weersomstandigheden worden gewijzigd of geannuleerd (bijvoorbeeld: watersporten tijdens de moessonperiode). Bovendien overlappen de Rondreizen elkaar op bepaalde data. Het is daarom mogelijk dat de volgorde van het reisschema (voor zover mogelijk met behoud van alle bezichtigingen) wordt omgekeerd of verschoven. De opgegeven openings- en sluitingsdata van de Resorts en sommige van de aangeboden voorzieningen gelden onder voorbehoud van wijzigingen (bijvoorbeeld: het aantal geopende restaurants en bars kan worden gewijzigd, de strandrestaurants of specialiteitenrestaurants kunnen gesloten zijn en ook het sportaanbod kan worden gewijzigd en/of afgestemd op het aantal gasten in het Resort en/of alleen op bepaalde data van het seizoen beschikbaar zijn). De opgegeven vertrekdag van de vluchten kan worden gewijzigd, wat eventueel een prijswijziging ten gevolge kan hebben. Ook de voorzieningen/extra's met toeslag die op de Site staan of die bij de boeking of ter plaatse te reserveren zijn, kunnen wegens dwingende omstandigheden ter plaatse of door de weersomstandigheden zonder voorafgaand bericht worden gewijzigd of geannuleerd. Club Med<sup>®</sup> kan hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

- Prijswijziging en/of correctie van een duidelijk foute prijs

Behoudt Club Med<sup>®</sup> zich uitdrukkelijk, ook voor de G.M.s<sup>®</sup> die al geboekt hebben, de mogelijkheid voor om de prijzen naar boven bij te stellen naar aanleiding van wijzigingen:

- van de vervoerskosten, met name wat de brandstofprijzen betreft;

- van de heffingen en belastingen op het aanbod, zoals landingsrechten, heffingen op in- en uitstappen op de luchthavens, havenbelasting (waaronder aanlegkosten tijdens Cruises met de Club Med<sup>®</sup> 2), belasting op de burgerluchtvaart (solidariteitsbelasting genoemd), verblijfsbelasting;

- Van de wisselkoersen die van toepassing zijn op het Arrangement.

De G.M.<sup>®</sup> heeft onder dezelfde voorwaarden (met inachtneming van dezelfde elementen) recht op een prijsvermindering.

De prijzen op de papieren gegevensdragers worden louter ter informatie meegedeeld en zijn enkel van kracht op het moment van uitgave van deze documenten. De exacte prijs van het Arrangement en de bijkomende diensten zal aan de G.M.<sup>®</sup> worden meegedeeld op het moment dat de offerte of het Contract wordt opgesteld en deze wordt opgesteld op basis van de beschikbare voornoemde economische en fiscale informatie die van kracht is op dezelfde datum (en voor de arrangementen in de volgende landen op basis van de koers van de Amerikaanse dollar: Australië, Bahama's, Cambodja, Egypte, Guatemala, India, Indonesië, Mauritius, Mexico, Nepal, Sri Lanka, Thailand, Verenigde Staten en Vietnam).

Eventuele wijzigingen van een van de bovengenoemde kosten kan Club Med<sup>®</sup> volledig in de prijs van het Arrangement doorvoeren (de koerswijzigingen worden alleen doorberekend voor voorzieningen die Club Med<sup>®</sup> in de betrokken valuta moet betalen). Voor G.M.s<sup>®</sup> die al ingeschreven zijn kan geen enkele prijswijziging doorgevoerd worden vanaf 20 dagen voor de voorziene vertrekdatum.

Club Med<sup>®</sup> behoudt zich voorts de mogelijkheid voor om de prijs die aan de G.M.<sup>®</sup> meegedeeld werd tijdens de reservering te corrigeren in geval van een duidelijke onjuistheid (onzinnige of overduidelijk te lage prijs in verhouding tot de objectieve waarde van de aangekochte dienst), bijvoorbeeld als gevolg van een bug die niet rechtstreeks kan toegeschreven worden aan Club Med<sup>®</sup>. In dit geval kan Club Med<sup>®</sup> het reserveringsdossier kosteloos en zonder boete annuleren. De G.M.<sup>®</sup> kan daarna een nieuwe reservering maken op basis van de beschikbaarheid en de prijs van de voorzieningen.

- Gevolgen van de wijzigingen van het Arrangement en de prijs

Als er volgens de bovengenoemde voorwaarden sprake is van een wezenlijke wijziging van het arrangement en/of de prijs (en niet van een correctie van een duidelijk foute prijs), verbindt Club Med<sup>®</sup> zich ertoe zijn G.M.s<sup>®</sup> hierover zo snel mogelijk en uiterlijk 20 dagen voor de geplande vertrekdatum in het geval van een prijswijziging (en niet van een correctie van een duidelijk foute prijs) te informeren via alle mogelijke middelen (onder de vorm van een duurzame gegevensdrager in de zin van de Richtlijn Pakketreizen van 25 november 2015) met mogelijkheid tot ontvangstbevestiging (bv: aangetekende brief, e-mail, fax). In dit verband wordt als wezenlijk beschouwd: een prijsverhoging met meer dan 8% vergeleken met de prijs in het Contract. In geval van een wezenlijke wijziging, kan de G.M.<sup>®</sup>:

- hetzij zijn Contract annuleren zonder dat hij annuleringskosten verschuldigd is aan Club Med<sup>®</sup> en de bedragen die hij heeft betaald zullen 14 dagen na de ontbinding van het Contract gestort worden;

- hetzij de door Club Med<sup>®</sup> voorgestelde wijziging van het Arrangement en/of de prijs aanvaarden. In dat geval wordt een aanhangsel met de wijzigingen bij het Contract gevoegd.

De G.M.<sup>®</sup> moet zijn schriftelijke annulering of aanvaarding van de wijziging binnen 7 dagen nadat hij de kennisgeving van Club Med<sup>®</sup> heeft ontvangen op zodanige wijze sturen (aangetekende brief, fax, e-mail ...) dat de ontvangst ervan kan worden bevestigd. Indien de G.M.<sup>®</sup> niet binnen de gestelde termijn reageert, wordt aangenomen dat hij de wijziging heeft aanvaard.

#### 4.2.2. Volledige Opzegging (of Annulering) door Club Med<sup>®</sup>

Als Club Med<sup>®</sup> vóór vertrek genoodzaakt is het door de G.M.<sup>®</sup> geboekte Arrangement te annuleren, wordt de G.M.<sup>®</sup> een vervangend arrangement aangeboden op basis van beschikbaarheid. Zo snel mogelijk nadat het feit is vastgesteld dat de annulering rechtvaardigt, wordt de G.M.<sup>®</sup> schriftelijk in kennis gesteld van de annulering van zijn geboekte Arrangement en krijgt hij een voorstel voor een vervangend arrangement. Dit op zodanige wijze dat de ontvangst van die mededeling kan worden bevestigd.

De datum waarop de G.M.<sup>®</sup> de ontbinding (of annulering) van het Arrangement kan tegenwerpen wordt berekend op basis van de verzenddatum van de aangetekende brief, mail, fax... waarbij het postmerk van de aangetekende brief als bewijs geldt. Indien de G.M.<sup>®</sup> niet binnen 7 dagen nadat hij van Club Med<sup>®</sup> een bericht van annulering heeft ontvangen aan Club Med<sup>®</sup> op zodanige wijze dat de ontvangst ervan kan worden bevestigd (aangetekende brief, fax, e-mail ...) meegedeeld heeft gebruik te willen maken van het aangeboden vervangende Arrangement, krijgt hij de volledige reissom terug die hij heeft betaald. Ook ontvangt de G.M.<sup>®</sup> als schadeloosstelling een bedrag dat gelijk is aan de annuleringskosten die hij verschuldigd zou zijn geweest, mocht de annulering op die datum op zijn initiatief hebben plaatsgevonden, met uitzondering van een geval van overmacht waarop Club Med<sup>®</sup> geen invloed heeft. Indien de

G.M.® gebruik maakt van het vervangende Arrangement zal hij geen schadeloosstelling ontvangen en als de prijs van het vervangende Arrangement lager is dan de prijs van het oorspronkelijk geboekte Arrangement, zal het verschil van het nog verschuldigde bedrag afgetrokken worden of terugbetaald worden indien het volledig bedrag al betaald is. Indien de prijs van het vervangende arrangement hoger is zal de G.M.® dit verschil aan Club Med® moeten betalen.

#### 4.2.3 Ontbinding (of Annulering) indien het minimumaantal deelnemers niet bereikt is

Als Club Med® vóór vertrek genoodzaakt is het door de G.M.® geboekte Arrangement te annuleren omdat het aantal ingeschreven reizigers onder het minimumaantal reizigers ligt dat voorzien is (bv voor de producten Ontdekkingsreizen by Club Med®), wordt de G.M.® hiervan op de hoogte gesteld. Indien de reis langer dan 6 dagen duurt, zal de kennisgeving uiterlijk 20 dagen vóór het begin van het Arrangement aan de G.M.® gestuurd worden. Indien de reis 2 tot 6 dagen duurt, zal de kennisgeving uiterlijk zeven 7 dagen vóór het begin van het Arrangement aan de G.M.® gestuurd worden. Indien de reis minder dan 2 dagen duurt, zal de kennisgeving uiterlijk 48 uur vóór het begin van het Arrangement aan de G.M.® gestuurd worden. In dit geval krijgt de G.M.® de volledige reissom terug die hij heeft betaald.

### 5. Kinderen

#### 5.1. Reserveren van een arrangement 'Kind' (minderjarige tot 18 jaar)

Een minderjarige moet tijdens de volledige duur van het Arrangement onder begeleiding staan van een volwassene die voor hem zorgt. Als de begeleider niet de ouder (of wettelijke vertegenwoordiger belast met de voogdij) van de minderjarige is, of als een van de ouders alleen is (in geval van een scheiding), moet de begeleider voor de minderjarige in kwestie de schriftelijke toestemming van diens vader, diens moeder of diens wettelijke vertegenwoordiger voorleggen. Daarin moeten de voorwaarden staan waaronder de begeleider voor de minderjarige zorgt en verantwoordelijk is tijdens het gebruik van het verblijfsarrangement. Deze schriftelijke toestemming moet worden gegeven op het speciale formulier van Club Med® dat in alle verkooppunten verkrijgbaar is. Ook moet de begeleider voor het kind het visum en inentingsbewijs voorleggen die eventueel vereist zijn in het land van bestemming. Indien een minderjarige zonder zijn wettelijke vertegenwoordigers reist moet tijdens de reservering aan Club Med® de contactgegevens meegedeeld worden van de G.M.® die ter plaatse verantwoordelijk is voor het kind - en eventueel ook de contactgegevens van de minderjarige zelf als die er zijn - zodat zij indien nodig snel gecontacteerd kunnen worden. Bij gebrek aan andersluidende informatie wordt de G.M.® die het reserveringsdossier aanmaakt beschouwd als verantwoordelijk voor het minderjarige kind.

We wijzen erop dat alle bovengenoemde documenten bij de boeking moeten worden voorgelegd. Als dat niet het geval is, kan Club Med® een boeking voor de betrokken minderjarige weigeren. Club Med® behoudt zich ook het recht voor om de informatie in de voorgelegde documenten op juistheid te controleren en eventueel het betreffende verblijfsarrangement van rechtswege en zonder verdere formaliteiten te annuleren. Deze annulering wordt beschouwd als een annulering door de G.M.® waarbij de G.M.® geen enkel recht heeft om de geleden schade op Club Med® te verhalen. Als gevolg van de annulering van het verblijfsarrangement van de begeleider wordt het verblijfsarrangement van de minderjarige bovendien automatisch van rechtswege en zonder verdere formaliteiten geannuleerd.

Minderjarigen: De wettelijke minimumleeftijd voor de aankoop en/of het verbruik van alcohol is strikt gereguleerd. Deze leeftijd kan verschillen van land tot land.

#### 5.2. Inschrijving in de kinderclubs van Club Med®

Ga voor praktische informatie over de inschrijving en opvang in de kinderclubs (Baby Club Med®, Petit Club Med®, Mini Club Med®) en clubs voor tieners (Juniors' Club Med® en Club Med® Passworld®) naar uw erkende reisagent of kijk op de Site.

In de Baby Club Med® en de Petit Club Med® is het aantal plaatsen beperkt, niet alleen per leeftijdscategorie (bijvoorbeeld: "2 à 3 jaar" voor de Petit Club Med®), maar ook per leeftijdsgroep (bijvoorbeeld voor de Petit Club Med®: beperkt aantal plaatsen voor de groep "kinderen van 2 jaar oud" en de groep "kinderen van 3 jaar oud").



Het kan dus voorkomen dat reserveren voor uw kind niet mogelijk is omdat het maximale aantal kinderen in zijn leeftijdsgroep al is bereikt. We wijzen erop dat Club Med® geen plaats kan reserveren als het kind op de dag van vertrek niet de vereiste leeftijd heeft voor een van de bovengenoemde kinderclubs.

Kinderen en jongeren blijven volledig onder de verantwoordelijkheid van hun begeleider buiten het kader van de door een van de kinderclubs georganiseerde activiteiten. In Resorts met een Club Med® Passworld® en sommige Resorts met een Juniors' Club Med®, hebben jongeren vrij toegang tot hun eigen zone. We wijzen er wel op dat de begeleider volledig verantwoordelijk blijft voor de jongere.

In sommige Resorts zijn kinderen jonger dan 2 jaar (jonger dan 4 maanden in bepaalde Resorts), jonger dan 8 jaar (Club Med 2) en minderjarigen onder de 18 (Resorts voor volwassenen) niet toegelaten.

Op de Resortpagina's staat vermeld welke kinderclubs per Resort beschikbaar zijn en voor welke kinderclubs een toeslag op het Arrangement geldt. Het pictogram 'Resort voor kinderen' dat bij de beschrijving van een Resort staat, betekent alleen dat er kinderopvang is, maar geeft geen informatie over het soort kinderclub.

In een aantal Resorts biedt Club Med® de voorziening 'Pyjamas Club®' aan. De G.O.s® van de Baby Club Med® of Petit Club Med® passen dan op basis van een uurtarief 's avonds op kinderen van een (door het Resort) te bepalen leeftijdscategorie.

Sommige van de genoemde voorzieningen maken geen deel uit van het Arrangement (tenzij als uitzondering en/of speciale aanbieding). Voor zover beschikbaar kunt u ze ter plaatse in het Resort reserveren en betalen. De prijzen en de voorwaarden worden in het Resort bepaald. In sommige Resorts verstrekt Club Med® op verzoek van de G.M.® de gegevens van een afzonderlijke oppasdienst. De ouders moeten dan rechtstreeks contact opnemen met die dienst. Club Med® is in geen geval aansprakelijk voor de verleende diensten, die de derde volledig op eigen verantwoordelijkheid verleent.

## 6. Formaliteiten

### 6.1. Douaneformaliteiten

Voor een soepel verloop van de reis moet de G.M.® in het bezit zijn van geldige reis- en identiteitspapieren. Alle bijkomende formaliteiten moeten door de G.M.® voor eigen rekening en op zijn eigen verantwoordelijkheid vervuld worden. Club Med® neemt in geen enkel geval de individuele verantwoordelijkheid van de G.M.® over. De G.M.s® moeten zelf vóór vertrek inlichtingen inwinnen over alle formaliteiten en ervoor zorgen dat ze de nodige documenten verkrijgen (het paspoort moet in principe nog minimaal 6 maanden na terugkomst geldig zijn, visum, ESTA-formulier als u naar of door de Verenigde Staten reist, gezondheidscertificaat, inenting... ) opdat ze gedurende de volledige reisperiode in orde zijn.

Indien deze formaliteiten niet nageleefd worden of als de G.M.® - ongeacht de reden - geen geldige reis- en identiteitspapieren kan voorleggen en indien dit leidt tot een vertraging, een instapweigering of een verbod om het grondgebied te betreden, blijft dit de verantwoordelijkheid van de G.M.® en alle financiële kosten die dit tot gevolg kunnen hebben blijven voor zijn rekening, zonder dat Club Med® de dienstverlening terugbetaalt of vervangt. Alle informatie over de nodige documenten en formaliteiten zijn beschikbaar bij de bevoegde diplomatieke posten van het land van vertrek, eventueel het doorreisland, en het land van bestemming. De contactgegevens zijn beschikbaar in onze Reisbureaus en verkooppunten.

Om uw reis goed voor te bereiden raadt Club Med® u aan om deze website te raadplegen:

[https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op\\_reis\\_in\\_het\\_buitenland](https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland)

Bovendien kan de G.M.® in de verkooppunten van Club Med® geüpdatete informatie verkrijgen zoals die meegedeeld werd door de consulaten (of ambassades) van de verschillende landen van bestemming (namelijk land van vertrek en van aankomst), de doorreislanden of de landen waar een tussenstop gemaakt wordt. De contactgegevens van de consulaten of ambassades van deze landen kunnen eveneens in het verkooppunt verkregen worden. Belgische minderjarigen moeten in het bezit zijn van hun eigen geldige reis- en identiteitspapieren: nationale identiteitskaart, paspoort of visum, ESTA-formulier afhankelijk van de eventuele doorreislanden en het land van bestemming. Het trouwboekje vormt geen identiteitsbewijs dat toestemming geeft om het grondgebied te verlaten, maar Club Med®

raadt echter wel ten sterkste aan dat alle niet-begeleide minderjarigen die zonder hun wettelijke vertegenwoordigers reizen in het bezit zijn van een kopie van het trouwboekje.

Als een minderjarige niet onder begeleiding reist van een persoon die de ouderlijke verantwoordelijkheid draagt, moet de persoon die de ouderlijke verantwoordelijkheid draagt aan de minderjarige de toestemming geven om het grondgebied te verlaten a.d.h.v. een specifiek formulier dat hij/zij ondertekend heeft en dit formulier moet vergezeld zijn van een duidelijk leesbare fotokopie van een officieel document dat de identiteit van de ondertekenaar aantoont. G.M.s<sup>®</sup> die onderdaan zijn van een ander EU-land of land uit de Europese Economische Ruimte kunnen zich vóór de reservering tot het Club Med<sup>®</sup> Reisbureau wenden voor relevante douane-informatie. Sommige aanvragen kunnen een invloed hebben op de termijn van de afhandeling van het dossier. Club Med<sup>®</sup> raadt ten sterkste aan om inlichtingen in te winnen bij het consulaat of de ambassade van de landen van bestemming.

## 6.2. Gezondheidsvoorschriften

Inentingen – gezondheid: G.M.s<sup>®</sup> wordt gevraagd om zich te houden aan de gezondheidsvoorschriften voor elk land die vermeld staan op de Site. Club Med<sup>®</sup> raadt ook aan om de onderstaande websites te raadplegen:

<https://www.itg.be/N/reisgeneeskunde>

[https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op\\_reis\\_in\\_het\\_buitenland](https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland)

## **TIJDENS HET VERBLIJF**

### 7. Betaling van uitgaven ter plaatse

#### 7.1. Betaling van uitgaven ter plaatse

De G.M.<sup>®</sup> betaalt zijn uitgaven aan de bar (die niet zijn inbegrepen in zijn Arrangement) met zijn Club Med<sup>®</sup> betaalkaart/armband met chip ('Club Med<sup>®</sup> Pass', meer informatie over de voorwaarden en het gebruik ervan is verkrijgbaar in het Resort) of met een creditcard. Alle overige uitgaven (boetiek, schoonheidsbehandelingen ...) kunnen ook worden betaald met de 'Club Med<sup>®</sup> Pass' of met een creditcard. Eventueel kan de G.M.<sup>®</sup> cash betalen in de lokale munteenheid indien dit toegestaan is en enkel aan de receptie. Andere beschikbare voorzieningen (ook wel 'hotelservices' genoemd), waaronder stomerij, wasserij en sommige internetverbindingen, kunnen tegen betaling ter plaatse worden gereserveerd naargelang van beschikbaarheid. Hierbij gelden de voorwaarden en prijzen van het Resort.

Vóór vertrek uit het Resort moet de G.M.<sup>®</sup> de rekening vereffenen voor alle uitgaven die hij tijdens zijn verblijf met zijn "Club Med<sup>®</sup> Pass" kaart/armband betaald heeft. Dit verschuldigde bedrag moet betaald worden in de lokale valuta of met een internationale betaalkaart.

Indien de G.M.<sup>®</sup> niet de uitgaven vereffend die hij in het Resort met zijn 'Club Med<sup>®</sup> Pass'-kaart betaald heeft, behoudt Club Med<sup>®</sup> zich het recht voor om het totale bedrag van deze uitgaven te debiteren van de bankkaart die de G.M.<sup>®</sup> gebruikt heeft om de 'Club Med<sup>®</sup> Pass<sup>®</sup>'-rekening te openen. Onverminderd het bovenstaande geldt dat Club Med<sup>®</sup> zich het recht voorbehoudt om de G.M.<sup>®</sup> op de 'incidentenlijst' te plaatsen, met strikte inachtneming van de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

In sommige Resorts wordt de zogenaamde "Easy Check Out"-service voorgesteld waarbij alle uitgaven van de G.M.<sup>®</sup> in het Resort automatisch gefactureerd worden na zijn vertrek. De G.M.<sup>®</sup> kan zich voor deze service inschrijven vóór zijn vertrek via zijn klantaccount op de Site of ter plaatse in het Resort. Het bedrag van de uitgaven zal van de bankkaart gedebiteerd worden die opgegeven werd bij de inschrijving voor deze service en bij de opening van de "Club Med<sup>®</sup> Pass<sup>®</sup>"-account.

De activiteiten die georganiseerd worden door niet aan Club Med<sup>®</sup> gelieerde externe dienstverleners (zowel binnen als buiten het Resort) en die de G.M.<sup>®</sup> ter plaatse reserveert en/of betaalt, zijn niet inbegrepen in het Arrangement. De organisatie van die activiteiten is in handen van derden, die hiervoor dan ook volledig verantwoordelijk zijn.

## 7.2. Een arrangement ter plaatse boeken en verlengen

Voor een rechtstreekse boeking, verlenging en/of wijziging van een verblijfsarrangement ter plaatse gelden de prijzen van het Resort in kwestie. Op de boeking van een verblijfsarrangement ter plaatse zijn de verkoopvoorwaarden van het betreffende Resort van toepassing. Voor de verlenging van een verblijfsarrangement of de wijziging naar een hogere kamercategorie ter plaatse gelden de voorwaarden van het oorspronkelijke boekingsformulier. Een ter plaatse geboekt Arrangement (inclusief verlenging en/of wijziging naar een hogere kamercategorie) moet op de dag van de boeking volledig worden betaald. De wijziging van een hogere kamercategorie naar een lagere geeft geen recht op enige terugbetaling.

## 7.3. Aanbod Excursiebalie

Het gaat over excursies, sporten en activiteiten die door de excursiebalie van het Resort worden aangeboden.

Het aanbod van de excursiebalie in het Resort is niet inbegrepen in de prijs van het arrangement. Excursies moeten ter plaatse bij de excursiebalie worden gereserveerd en betaald in de plaatselijke munteenheid of volgens de modaliteiten van de excursiebalie. In het Resort wordt informatie gegeven over het verloop en de reservering (vereist minimum- en/of maximaal aantal deelnemers) van de activiteiten, net als over de wijzigings- of annuleringsvoorwaarden. We wijzen er ook op dat de excursies, sport en ontspanning worden georganiseerd door externe dienstverleners en dat deze hiervoor dan ook de volledige verantwoordelijkheid dragen.

Voor bepaalde Resorts kunnen excursies, sporten en andere activiteiten al bij de reservering van het verblijf worden aangeboden. De G.M.<sup>®</sup> betaalt hiervoor een toeslag op de prijs van het Arrangement. Hiervoor gelden de verkoopvoorwaarden van het Arrangement (zoals de annulerings-, onderbrekings- en wijzigingsvoorwaarden), tenzij bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. Praktische informatie over de excursies (datum, tijdstip ...) worden in het Resort bekendgemaakt.

## 8. Onderbreking tijdens het verblijf

Bij een onderbreking van het verblijf en/of als de G.M.<sup>®</sup> geen gebruik maakt van bepaalde voorzieningen die in het Arrangement zijn inbegrepen of die hij bij de boeking voor een meerprijs heeft gereserveerd (zoals een skipas, skilessen, cursussen, Baby Club Med<sup>®</sup>, Petit Club Med<sup>®</sup>, Spa-arrangementen, excursies, skimateriaal ...), heeft hij geen recht op terugbetaling of op een tegoedbon. De verklaring dat de G.M.<sup>®</sup> het Resort voortijdig heeft verlaten of geen gebruik heeft gemaakt van een of meer van bovenbedoelde voorzieningen, kan in geen geval worden beschouwd als bewijs voor enig recht op terugbetaling.

## 9. Wijziging van het Arrangement door Club Med<sup>®</sup>

### 9.1 Wijziging van het Arrangement door Club Med<sup>®</sup>

Indien Club Med<sup>®</sup> na het vertrek een of meer wezenlijke onderdelen van de reisovereenkomst niet kan uitvoeren, verbindt Club Med<sup>®</sup> zich ertoe om al het mogelijke te doen om de oorspronkelijk geplande voorzieningen te vervangen en de eventuele hogere kosten voor deze nieuwe voorzieningen volledig voor zijn rekening te nemen. Als deze nieuwe voorzieningen goedkoper zijn dan degene die de G.M.<sup>®</sup> oorspronkelijk heeft betaald, dan krijgt hij het verschil bij terugkomst volledig terugbetaald. De G.M.<sup>®</sup> kan de vervangende voorziening die hem op de bovengenoemde wijze wordt aangeboden alleen weigeren om gegronde redenen. Als Club Med<sup>®</sup> geen vervangende voorziening kan aanbieden of indien de G.M.<sup>®</sup> deze om gegronde redenen weigert, krijgt de G.M.<sup>®</sup>, zonder extra kosten, een vervoerbewijs voor een vergelijkbare terugreis naar de plaats waar hij vertrokken is of naar een andere plaats waarover Club Med<sup>®</sup> en de G.M.<sup>®</sup> het eens zijn geworden.

### 9.2 Non-conformiteit

Indien de G.M.<sup>®</sup> ter plaatse een non-conformiteit vaststelt moet hij dit zo snel mogelijk aan de receptie van het Resort melden; de contactgegevens zijn op het Contract te vinden.

Club Med® kan evenwel niet aansprakelijk gesteld worden voor non-conformiteiten die toe te schrijven zijn aan de G.M.®, een derde die niet bij de uitvoering van de in het arrangement begrepen diensten is betrokken of als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

*- In geval van non-conformiteit van een dienst: verhelpt Club Med® de non-conformiteit tenzij dit onmogelijk is of indien dit onevenredig hoge kosten met zich meebrengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de desbetreffende diensten. In dat geval kent Club Med® een prijsvermindering toe. Indien Club Med® niet aan de non-conformiteit verhelpt binnen een door de G.M.® bepaalde redelijke termijn, kan de G.M.® de non-conformiteit zelf verhelpen en om terugbetaling van de nodige uitgaven verzoeken. Het is niet nodig dat de G.M.® een redelijke termijn bepaalt indien Club Med® weigert de non-conformiteit te verhelpen, of indien een onmiddellijke oplossing vereist is.*

*- In geval van non-conformiteit van een groot deel van de services: verbindt Club Med® zich ertoe om al het mogelijke te doen om aan de G.M.® andere passende voorzieningen voor te stellen die van gelijkwaardige of hogere kwaliteit zijn. Indien de voorzieningen van mindere kwaliteit zijn, zal Club Med® een gepaste prijsvermindering toekennen.*

*- Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van het Arrangement en indien Club Med® niet hieraan binnen een redelijke termijn kan verhelpen, kan de G.M.® het Contract zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en om een prijsvermindering en/of schadevergoeding verzoeken.*

### 9.3 De G.M.® ondervindt ter plaatse problemen

Indien de G.M.® ter plaatse moeilijkheden ondervindt kan hij om hulp vragen aan de receptie van het Resort of aan een andere contactpersoon waarvan de gegevens vermeld staan in het Contract.

### 10. Waardevolle voorwerpen

We raden de G.M.® aan om tijdens zijn verblijf geen waardevolle voorwerpen, identiteitspapieren of sieraden onbeheerd achter te laten in zijn kamer.

Club Med® is niet aansprakelijk voor diefstal van waardevolle voorwerpen of sieraden die niet in het kluisje van de kamer of in de centrale kluis van het Resort zijn geplaatst. De verzekering van Club Med® vergoedt diefstal van deze voorwerpen alleen indien braak wordt vastgesteld. De G.M.® moet zelf aangifte doen bij de plaatselijke overheid. Bovengenoemde voorwerpen mogen nooit in de (al dan niet afsluitbare) kastjes in het Resort worden bewaard.

### 11. Foto's

Van meerderjarige en minderjarige G.M.s® worden tijdens hun verblijf mogelijk foto's en films gemaakt. De foto's kan de G.M.® ter plaatse kopen. De films worden gemaakt ter vermaak om in het Resort te laten zien.

Een afdruk of vertoning van een foto of film met zijn beeltenis in het Resort is eenmalig. Alle films en foto's die van hem gemaakt zijn en die eventueel getoond zijn, worden na zijn vertrek niet meer vertoond en worden vernietigd. Als een G.M.® niet wil worden gefotografeerd of gefilmd tijdens zijn verblijf, moet hij dit vooraf schriftelijk aan Club Med® laten weten.

## **ANDERE BEPALINGEN**

### 12. Aansprakelijkheid

Club Med® is in geen geval aansprakelijk:

- voor omstandigheden als gevolg van overmacht (in de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten aangeduid met de term "onvermijdbare en buitengewone omstandigheden" zoals oorlog, aanslagen, opstanden, epidemieën, pandemieën, cyclonen, revoluties, kernrampen, natuur- en klimaatrampen zoals cyclonen, tsunami's, zandwolken, -winden en -stormen) en/of om redenen om de veiligheid van de reizigers te behouden en/of op uitdrukkelijk bevel van een administratieve instantie: in dit geval behoudt Club Med® zich het recht voor om de reisdata en -tijdstippen of geplande reisroutes te wijzigen indien zij meent dat dit vereist is om de veiligheid van de reizigers te garanderen,

- voor de niet-levering van in de reisovereenkomst genoemde voorzieningen door een andere partij en
- voor een niet-correcte uitvoering van de reisovereenkomst die aan G.M.s® te wijten is.

In de Resorts voor “Wintersportbestemmingen” kan Club Med® niet aansprakelijk worden gesteld indien de skigebieden sluiten omwille van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden. De GM kan dientengevolge geen prijsvermindering of schadevergoeding eisen. We wijzen erop dat externe aanbieders altijd als enige aansprakelijk zijn voor de voorzieningen die ze organiseren buiten het verband van Club Med® (sporten, excursies ...), vervoer van en naar de bestemming, en alle andere diensten die ze leveren op verzoek van de G.M.®, of ter plaatse verkopen aan de Discovery Desk met toeslag boven op het Arrangement van de G.M.®. Club Med® kan hiervoor dan ook niet aansprakelijk worden gesteld.

Voor de wiferverbinding geldt dat de gebruiker de gebruiksvoorwaarden van de provider aanvaardt.

Indien Club Med® aansprakelijk wordt gesteld, is zijn aansprakelijkheid op basis van internationale verdragen (meer bepaald de verdragen van Warschau en Montreal voor vliegverkeer) beperkt door de aansprakelijkheid van zijn eigen dienstverleners. In alle andere gevallen kan de aansprakelijkheid van Club Med® in ieder geval nooit het drievoud van de totaalprijs van het Arrangement overschrijden (deze beperking geldt niet voor lichamelijk letsel, noch voor opzettelijk toegebrachte schade of schade door nalatigheid).

De aansprakelijkheid van de luchtvaartmaatschappijen waarmee wordt gevlogen in het kader van het Arrangement van de G.M.® en die van hun agentschappen of medewerkers is, in geval van schade en bij alle soorten klachten over het vervoer van passagiers en bagage door de lucht, beperkt volgens wat bepaald is in hun vervoersvoorwaarden. Deze voorwaarden moeten zijn opgesteld in overeenstemming met de geldende internationale verdragen op dit vlak (verdrag van Warschau van 12 oktober 1929 en verdrag van Montreal van 28 mei 1999) en/of de Europese verordeningen 2027/97 van 9 oktober 1997, 889/2002 van 30 mei 2002, 261/2004 van 11 februari 2004, 1107/2006 van 5 juli 2006 en 1008/2008 van 28 september 2008. Die verordeningen regelen de aansprakelijkheid van de in de Europese Unie gevestigde luchtvaartmaatschappijen bij nationaal of internationaal vervoer. In dit verband benadrukt Club Med® dat volgens de bovengenoemde regels er geen financiële limieten gelden op het vlak van de aansprakelijkheid van de luchtvaartmaatschappij voor de geleden schade als passagiers overlijden of een lichamelijk letsel oplopen bij een ongeluk aan boord van het vliegtuig of tijdens het in- en uitstappen. Voor schade tot 113.100 SDR (‘bijzondere trekkingsrechten’ – kijk voor de waarde in euro op [http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms\\_sdrv.aspx](http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_sdrv.aspx)) kan de luchtvaartmaatschappij vorderingen tot schadeloosstelling niet betwisten, tenzij de vervoerder bewijst dat de schade werd veroorzaakt door de schuld van het slachtoffer.

Boven dat bedrag kan de luchtvaartmaatschappij zich tegen een vordering verzetten of haar aansprakelijkheid beperken als zij of haar agentschappen kunnen bewijzen dat ze alle redelijke maatregelen getroffen hebben om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid verkeerden om dat te doen. De vervoerder betaalt uiterlijk 15 dagen nadat de identiteit van de natuurlijke persoon die recht heeft op een schadevergoeding is vastgesteld, een voorschot dat toereikend moet zijn om de onmiddellijke economische noden te lenigen en dat evenredig is aan het geleden nadeel. In geval van overlijden moet dit voorschot ten minste 16.000 SDR per reiziger bedragen. Dat voorschot betekent evenwel niet dat enige aansprakelijkheid wordt erkend. Het mag worden verrekend met elk bedrag dat later op basis van de aansprakelijkheid van de luchtvaartmaatschappij wordt uitgekeerd. Dit voorschot hoeft niet te worden terugbetaald, tenzij de schade de schuld is van het slachtoffer of als degene die het voorschot ontvangen heeft geen recht had op een schadevergoeding.

Bij vertraging of annulering van de vlucht of als een passagier wordt geweigerd aan boord, is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk volgens de voorwaarden en binnen de limieten die zijn gesteld in de Verordening (EG) nr. 261/2004 van 11 februari 2004 (van toepassing op passagiers die vertrekken vanuit een luchthaven op het grondgebied van een lidstaat van de Europese Unie en op passagiers die vertrekken vanuit een luchthaven in een derde land naar een luchthaven op het grondgebied van een lidstaat van de Europese Unie, tenzij de passagiers bepaalde voordelen of een compensatie hebben ontvangen of bijstand hebben gekregen in dat derde land, indien de luchtvaartmaatschappij een communautaire luchtvaartmaatschappij is). In deze verordening staat welke bijstand de luchtvaartmaatschappij de betrokken passagiers moet bieden en het bedrag van de compensatie waarop ze recht hebben. Als de passagiers vertraging oplopen, moet de luchtvaartmaatschappij een schadevergoeding betalen, tenzij ze alle redelijke maatregelen getroffen heeft om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid verkeerde om dat te doen. Krachtens het verdrag van Montreal is de aansprakelijkheid bij vertraging van de passagiers beperkt tot 4694 SDR. In

geval van vertraging van bagage is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk voor de schade, tenzij ze alle redelijke maatregelen getroffen heeft om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid verkeerde om dat te doen. De aansprakelijkheid bij vertraging van bagage bedraagt maximaal 1131 SDR. Bij vernietiging, verlies of beschadiging van bagage is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk tot een bedrag van 1131 SDR. Wanneer het aangegeven bagage betreft, is de luchtvaartmaatschappij ook aansprakelijk als ze niet in gebreke is gebleven, tenzij de bagage al beschadigd was. Wanneer het niet-aangegeven bagage betreft, is de luchtvaartmaatschappij alleen aansprakelijk als ze in gebreke is gebleven. Er kan een hogere aansprakelijkheid gelden als de passagier voor hij aan boord ging een speciale verklaring heeft afgelegd en een aanvullende vergoeding heeft betaald. In geval van verlies of beschadiging van aangegeven bagage en in geval van vertraging van bagage moet de passagier dit door de luchtvaartmaatschappij laten vaststellen voordat hij de luchthaven verlaat en hiervan een bewijs vragen. Daarna moet hij binnen respectievelijk 7 en 21 dagen na de datum waarop hij over de bagage had moeten beschikken, een schriftelijke klacht indienen. Als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert niet dezelfde is als de maatschappij waarmee het contract werd gesloten, kan de passagier een klacht of een vordering tot schadeloosstelling aan elk van beide maatschappijen richten. Als de naam of code van een luchtvaartmaatschappij op het ticket staat, moet een gerechtelijke procedure om schadeloosstelling te verkrijgen worden gestart binnen twee jaar na het tijdstip van aankomst van het vliegtuig of het tijdstip waarop het vliegtuig had moeten aankomen. Aangezien de burgerlijke aansprakelijkheid (ongeval, incident, diefstal) per land kan verschillen, raadt Club Med® de G.M.® ten zeerste aan om hiervoor een aparte verzekering te sluiten. Club Med® raadt de G.M.® ook aan om geen waardevolle voorwerpen, contant geld, sieraden, fototoestellen, videocamera's, sleutels of identiteitspapieren achter te laten in de bagage die hij aan de luchtvaartmaatschappij afgeeft en in elk geval te zorgen dat zijn bagage waterdicht en op slot is.

Als Club Med® om onvermijdbare en buitengewone redenen niet kan zorgen voor de in het Contract voorziene terugreis van de G.M.®, neemt Club Med® de kostprijs voor de nodige accommodatie (bij voorkeur in het Resort) voor zijn rekening gedurende maximaal 3 (drie) nachten.

Deze beperking 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 Club Med® ten minste 48 uur voor het begin van het Arrangement in kennis is gesteld van hun bijzondere behoeften.

Indien er geen onvermijdbare en buitengewone omstandigheden zijn, worden deze kosten onder de in Verordening (EG) nr. 261/2004 bedoelde voorwaarden gedragen door de luchtvaartmaatschappij.

Indien de G.M.® zich niet aan de regels houdt, behoudt Club Med® zich het recht voor – onverminderd het recht van Club Med® om schadevergoeding te eisen voor de geleden schade – om alle noodzakelijke maatregelen te nemen tegen de overtreder. De G.M.® wordt dan meer bepaald verwijderd uit het Resort en op de 'incidentenlijst' geplaatst met strikte inachtneming van de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

Als de G.M.® op deze lijst staat, houdt dat in dat hij de eventueel beschikbare voordelen verliest en dat alle verblijfsarrangementen die hij mogelijk al heeft gereserveerd worden geannuleerd. De annulering wordt dan beschouwd als een annulering door de G.M.®.

### 13. Klachten

Gelieve ons uw eventuele klachten over het Arrangement binnen de 30 dagen na het einde van de verbruiksperiode van het Arrangement te laten toekomen op zodanige wijze dat de ontvangst ervan kan worden bevestigd. Op de Site vindt u onder de rubriek "Contact" een formulier dat u kunt gebruiken om uw klacht in te dienen.

Nadat u de zaak aanhangig heeft gemaakt bij de Klantendienst en indien u binnen een redelijke termijn geen antwoord heeft ontvangen dat bevredigend is voor beide partijen, kunt u via het platform <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=NL> uw klacht indienen indien het om een online reservering gaat.

Klachten die verband houden met de schadeverzekering of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering van Club Med® moeten schriftelijk ingediend zijn geweest in het Resort vóór het vertrek uit het Resort, bij de verantwoordelijke van de Rondreis, of in voorkomend geval bij de vervoerder indien het geschil voorvalt tijdens het vervoer op de heen- of terugreis dat door Club Med® georganiseerd werd.

Onverminderd het bovenstaande moeten alle klachten rechtstreeks verstuurd worden aan de verzekeringsmakelaar MARSH - CONTRACT CLUB MED BELGIË NR. 7021002, avenue Herrmann-Debroux 2 / Herrmann-Debrouxlaan 2 B, 1160 Bruxelles – België (e-mail: clubmed.be@marsh.com).

#### 14. Persoonsgegevens

Bij de eerste boeking bij Club Med® krijgt de G.M.® een lidmaatschapsnummer dat gemeenschappelijk is voor alle leden van zijn gezin (maximaal twee volwassenen die gehuwd zijn of verklaren dat ze samenwonen op hetzelfde adres in België, en hun minderjarige kinderen) of, bij gebrek daaraan, een persoonlijk lidmaatschapsnummer. Dat nummer wordt gebruikt voor toegang tot de boekingen en persoonsgegevens van de G.M.®. De G.M.s® moeten dat nummer dus geheimhouden of een persoonlijk lidmaatschapsnummer vragen als hun gezinssituatie verandert. Club Med® is niet aansprakelijk voor schade als het nummer wordt bekendgemaakt of gebruikt en dit niet aan de onderneming toe te schrijven is.

Bij het sluiten van de overeenkomst gaat de G.M.® ermee akkoord om zijn persoonsgegevens ("Gegevens") mee te delen aan Club Med® SAS. Club Med® SAS is verantwoordelijk voor de verwerking van de Gegevens en gebruikt deze om de commerciële relatie met de G.M.® te beheren volgens de uitvoering van de overeenkomst en de rechtmatige belangen van Club Med® met als doel zijn diensten en tools (studies, deduplicatie, anonimisering, technische testen enz) te verbeteren, te optimaliseren en te personaliseren. De G.M.® die de overeenkomst sluit met Club Med® garandeert dat hij de toestemming heeft van de andere G.M.s® om hun Gegevens mee te delen voor dezelfde bovengenoemde doeleinden. Voor deze doeleinden kunnen de Gegevens overgedragen worden aan entiteiten van de Club Med® Groep en aan dienstverleners (vervoerbedrijven, verzekeringen, douane, onderaannemers, financiële instellingen, technische toeleveranciers enz) binnen en buiten de Europese Unie. Voor overdrachten naar landen die geen adequaat beveiligingsniveau hebben, zullen de overdrachten gebeuren met de nodige garanties (zoals de modelcontractbepalingen van de Europese Commissie) die de G.M.® kan opvragen op het adres van de DPO dat hieronder vermeld staat.

Bovendien deelt Club Med® aan de G.M.® mee dat in sommige Resorts om veiligheidsredenen videobewakingsystemen geïnstalleerd zijn met inachtneming van de toepasselijke wetgeving.

De Gegevens worden net zo lang bewaard als nodig is voor de doeleinden waarvoor de Gegevens verwerkt worden.

Iedere G.M.® heeft het recht om bij Club Med® - Klantendienst - Louizalaan 523 - 1050 Elsene - België - zijn Gegevens te consulteren, te verbeteren, te laten verwijderen en/of over te dragen en, ingeval daarvoor een redelijke grond bestaat, verzet aan te tekenen tegen de verwerking van zijn Gegevens. De G.M.® kan ook bepalen wat er met zijn Gegevens moet gebeuren bij overlijden. De G.M.® kan deze rechten laten gelden door een kopie van zijn identiteitsbewijs bij zijn schriftelijk verzoek in te sluiten. Bij klachten kan hij zich wenden tot de toezichhoudende instantie of tot de Data Protection Officer van Club Med®: DPO - Club Med® - Klantendienst - Louizalaan 523 - 1050 Elsene – België.

Indien een G.M.® verzet aantekent tegen het verzamelen, het registreren of het overdragen aan derden, ook in andere landen, van zijn Gegevens die nodig zijn voor de verkoop of de uitvoering van de overeenkomst en de desbetreffende voorzieningen, leidt dit de facto er toe dat Club Med® niet kan garanderen dat de gevraagde voorziening gedeeltelijk of volledig uitgevoerd kan worden.

Iedere G.M.® wordt verzocht het Privacybeleid van Club Med® te raadplegen op [www.clubmed.be](http://www.clubmed.be) voor verdere gedetailleerde informatie over de verwerking van zijn Gegevens.

Indien de G.M.® een arrangement boekt voor andere personen, garandeert hij dat hij hun toestemming daarvoor heeft en hen zal informeren over de verwerking van hun Gegevens en hun rechten krachtens dit artikel.

Indien u niet telefonisch gecontacteerd wenst te worden voor commerciële doeleinden, kunt u zich gratis inschrijven op de "Bel-Me-Niet-Meer"-lijst via de website <https://www.dncm.be>.

#### 15. Hulpverlening

De Hulpverlening wordt verzorgd door EUROP ASSISTANCE en niet door Club Med®. Door de boeking bij Club Med® of via een reisagent zijn de G.M.s® bij EUROP ASSISTANCE verzekerd voor hulpverlening aan personen tijdens het verblijf

of de reis (inclusief tijdens vervoer door Club Med®) en tijdens de eigen heen- en terugreis. Hiervoor gelden de garanties die van kracht zijn op het moment van de vertrekdatum.

## 15.1 DEFINITIES

In dit Informatieblad worden de woorden hieronder, ongeacht of ze in het enkelvoud of meervoud gebruikt worden en voor zover ze met een hoofdletter beginnen, als volgt gedefinieerd:

- **Aandoening:** verwijst naar de naar behoren door een dokter in de geneeskunde vastgestelde ziekte toestand die medische zorg vereist en plots en onvoorspelbaar van aard was.
- **Ambulante medische kosten bij vermoeden en/of ziekte i.v.m. Covid-19:** verwijzen enkel naar de erelonen van artsen, kosten voor radiologische onderzoeken en laboratoriumtests in het Buitenland voor de diagnose en de medische follow-up van een door Covid-19 veroorzaakte infectie.
- **Begunstigde of "U":** verwijst naar de Verzekerde en iedere persoon die bij de Verzekerde verblijft in het kader van het Verblijf waarop ingetekend is bij de Verzekeringnemer.
- **Bijstandsprestaties:** verwijzen naar de bijstandsprestaties die beschreven worden in dit Informatieblad, conform de voorwaarden en binnen de limieten bepaald in onderhavig Informatieblad.
- **Buitenland:** verwijst naar elk land buiten het Land van Herkomst van de Begunstigde met uitzondering van de in artikel 15.3.1 genoemde landen.
- **Contract:** het bijstandscontract voor rekening-nr. **58 225 172**, aangegaan door CLUB MED® bij EUROP ASSISTANCE.
- **Familie / Familielid:** verwijst naar de echtgenoot/echtgenote of de wettelijke of feitelijke partner van de Begunstigde, het kind; met inbegrip van het kind van de echtgenoot/echtgenote of de wettelijke of feitelijke partner, de broer of de zus, de vader, de moeder, een van de schoonouders (meer bepaald de ouders van de echtgenoot/echtgenote van de Begunstigde), een van de kleinkinderen of een van de grootouders van de Begunstigde.
- **Gebeurtenis:** verwijst naar iedere in dit Informatieblad voorziene en gegarandeerde situatie die leidt tot een vraag om tussenkomst door EUROP ASSISTANCE.
- **Land van Herkomst van de Begunstigde:** verwijst naar het land waar zich de Woonplaats van de Begunstigde bevindt.
- **Mortuarium:** verwijst naar de bestaande infrastructuur in gezondheidsinstellingen of luchthavens om het lichaam van een overledene te bewaren.
- **Natuurramp:** verwijst naar een fenomeen, zoals aardbevingen, vulkaanuitbarstingen, vloedgolven, overstromingen of andere rampen veroorzaakt door de abnormale intensiteit van een natuurkracht en als zodanig erkend door de overheidsinstellingen.
- **Schade aan de Woonplaats:** verwijst naar waterschade, brand, inbraak, de gevolgen van een Natuurramp in de Woonplaats van de Begunstigde tijdens zijn of haar Verblijf.
- **Verblijf:** verwijst naar de verplaatsing uitgevoerd door de Verzekerde vanaf 1 mei 2021, en door hem of haar geboekt bij de Verzekeringnemer, waarvan de datums, de bestemming en de kostprijs vermeld staan op het inschrijvingsformulier. De duur van het Verblijf in het Buitenland mag niet meer dan 90 opeenvolgende dagen bedragen.
- **Verwonding:** verwijst naar het medisch vastgesteld lichamelijk letsel van de Begunstigde dat is ontstaan door de gewelddadige, plotse en onvoorzienbare actie als gevolg van een externe oorzaak..
- **Verzekerde:** verwijst naar elke natuurlijke persoon die een Verblijf heeft aangekocht bij de Verzekeringnemer.



- **Verzekeringnemer:** verwijst naar Club Méditerranée, met maatschappelijke zetel in Frankrijk, hierna “Club Med” genoemd, die bij EUROP ASSISTANCE een verzekeringscontract afgesloten heeft voor rekening voor zijn klanten, zijnde fysieke personen die een Verblijf bij Club Med® aangekocht hebben.
- **Woonplaats:** verwijst naar de hoofdverblijfplaats van de Begunstigde die als adres vermeld staat op zijn of haar belastingaanslag.
- **Ziekenhuisopname:** verwijst naar de opname in een openbaar of privaat medisch centrum, met minstens één overnachting, gestaafd door een opnameverklaring en voorgeschreven door een arts, ten gevolge van een Aandoening of een Ongeval.

## 15.2 BEPALINGEN EN REGELS VOOR TUSSENKOMST

### Contacteer in een noodgeval de hulpdiensten voor problemen die onder hun bevoegdheid vallen.

Om de tussenkomst van EUROP ASSISTANCE mogelijk te maken is het noodzakelijk om:

- Onverwijld contact op te nemen met EUROP ASSISTANCE:

Telefoon:       - vanuit Frankrijk:       01.41.85.84.86  
                   - vanuit het buitenland: +33.1.41.85.84.86

Fax:             - vanuit Frankrijk:       01.41.85.85.71  
                   - vanuit het buitenland: +33.1.41.85.85.71

- De goedkeuring te verkrijgen van EUROP ASSISTANCE vooraleer men initiatieven neemt of uitgaven doet.
- Alle elementen te verstrekken over het Contract waar U de Begunstigde van bent,
- Akkoord te gaan met de oplossingen voorgesteld door EUROP ASSISTANCE.
- Alle originele bewijsstukken te verstrekken voor de uitgaven waarvoor terugbetaling wordt gevraagd.

EUROP ASSISTANCE behoudt zich het recht voor om aan de Begunstigde alle bewijsstukken te vragen ter ondersteuning van ieder verzoek om bijstand (zoals overlijdensakte, samenlevingscontract of -verklaring, belastingaanslag behoudens vooraf alle elementen te schrappen behalve Uw naam, Uw adres en de personen die deel uitmaken van Uw fiscaal huishouden).

**Uitgaven die zonder onze toestemming gedaan zijn worden achteraf niet terugbetaald.**

## 15.3 GEOGRAFISCH BEREIK

De Bijstandsprestaties zijn van kracht in alle landen ter wereld, **met uitzondering van de landen die in dit Informatieblad zijn uitgesloten, inclusief de landen in de paragraaf Internationale Sancties hieronder.**

### 15.3.1. INTERNATIONALE SANCTIES

EUROP ASSISTANCE zal geen dekking bieden, geen prestaties vergoeden en geen van de diensten beschreven in onderhavig document verstrekken indien de onderneming hierdoor een internationale sanctie, een verbod of een beperking opgelegd kan krijgen zoals gedefinieerd door de Verenigde Naties, de Europese Unie of de Verenigde Staten. Meer informatie vindt u op <https://www.europ-assistance.com/fr/who-we-are-international-regulatory-information/>.

In dat kader worden, cumulatief met elke andere territoriale uitsluiting gedefinieerd in onderhavig document, geen prestaties verstrekt in de volgende landen en gebieden: **Noord-Korea, Syrië, de Krim, Iran en Venezuela.**

Voor Amerikaanse staatsburgers die naar Cuba reizen, geldt voor de verlening van bijstandsdiensten of de betaling van vergoedingen de voorwaarde dat aangetoond moet worden dat de reis naar Cuba gebeurde conform de wetgeving van de Verenigde Staten. Amerikaanse staatsburgers zijn alle personen, waar die zich ook bevinden, die de Amerikaanse nationaliteit hebben of hun hoofdverblijfplaats hebben in de Verenigde Staten (met inbegrip van houders van een Green Card) en elke kapitaalvennootschap, personenvennootschap, vereniging of andere organisatie, ongeacht of deze in de Verenigde Staten is opgericht of er zakendoet, die in het bezit is van of wordt gecontroleerd door dergelijke personen.

#### 15.4. DUUR VAN DE GARANTIE

Dit Informatieblad is van kracht voor alle Verblijven vanaf 1 mei 2021.

De Gebeurtenis die leidt tot Bijstandsprestaties aan Begunstigden, moet voorvallen tussen de dag van vertrek en de voorziene dag van terugkeer van het Verblijf. Deze periode mag een maximale duur hebben van 90 dagen.

De "Reisinformatie"-Prestaties gaan in op de dag van de reservering van het Verblijf, zodat de Begunstigden ervan gebruik kunnen maken voorafgaand aan de dag van vertrek.

De geldigheid van het Informatieblad is onderworpen aan de geldigheid van het Contract tussen EUROP ASSISTANCE en CLUB MED.

#### 15.5. TOEPASSINGSVOORWAARDEN

EUROP ASSISTANCE biedt enkel bijstand onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat de Gebeurtenis die tot een Bijstandsprestatie leidt onzeker was op het moment van vertrek.

De tussenkomst van EUROP ASSISTANCE mag niet de tussenkomst vervangen van plaatselijke openbare diensten of andere tussenpersonen waar EUROP ASSISTANCE verplicht een beroep zou moeten doen op grond van de plaatselijke en/of internationale reglementering.

#### 15.6. VERVOERBEWIJZEN

Wanneer bij toepassing van de bepalingen van onderhavig Informatieblad vervoer wordt georganiseerd en vergoed, verbindt de Begunstigde zich ertoe om het recht op het gebruik van de vervoersbewijzen waarover hij of zij beschikt, voor te behouden voor EUROP ASSISTANCE. Hij of zij verbindt zich er tevens toe om EUROP ASSISTANCE de bedragen terug te betalen waarvoor hij of zij een terugbetaling zou verkrijgen van de instantie die de vervoerbewijzen heeft uitgegeven.

#### 15.7. BIJSTANDSPRESTATIES

| PRESTATIES                             | MAXIMALE BEDRAG INCL. BTW*  |
|--|---|
| BIJSTAND EUROP ASSISTANCE              |   |
| <b>BIJSTAND AAN PERSONEN</b>           |   |
| Medisch vervoer/Repatriëring           | Werkelijke kosten   |
| Terugkeer van Begunstigden-begeleiders | Vervoerbewijs voor de terugkeer van de Familieleden of 1 Begunstigde-begeleider |

|  |   |
|--|---|
| Aanwezigheid ziekenhuisopname  | Vervoerbewijs (retour) voor 1 Familielid van de Begunstigde<br><br>Hotelkosten: € 120 per nacht/ Maximaal 10 nachten  |
| Accommodatie voor een Begunstigde-begeleider tijdens het Verblijf          | Hotelkosten: € 120 per nacht voor 1 Begunstigde-begeleider of 1 Familielid<br><br>OF<br><br>€ 250 per nacht voor 2 of meerdere Familieleden / Maximaal 10 nachten   |
| Verbindingskosten  | € 150   |
| <b>PRESTATIES</b>  | <b>MAXIMALE BEDRAG INCL. BTW*</b>   |
| Kosten voor verlengd Verblijf  | Accommodatiekosten: € 120 per nacht/persoon voor 2 Begunstigden-begeleiders<br><br>OF<br><br>€ 250 per nacht voor de Familieleden / Maximaal 10 nachten.<br><br>In beide gevallen kan de verblijfsperiode tot maximaal 14 nachten uitgebreid worden bij medische beslissing van de artsen van EUROP ASSISTANCE in geval van vermoedelijke of bewezen Aandoening door Covid-19, gelet op de gezondheidsreglementering van een bevoegde instantie van het Land van Herkomst van de Begunstigde of van het land van de plaats van Verblijf, om het risico op verspreiding van voornoemde ziekte te voorkomen in de context van een epidemie of pandemie. |
| Begeleiding van Begunstigden-kinderen jonger dan 15 jaar                   | 1 vervoerbewijs (retour)  |
| Vervroegde terugkeer bij Ziekenhuisopname of overlijden van een Familielid | Vervoerbewijs (retour) voor de Begunstigde + 1 Begunstigde-begeleider   |
| Vervroegde terugkeer bij Schade aan de Woonplaats                          | 1 Vervoerbewijs (retour) voor een Begunstigde   |
| Teleconsultatie  | 5 telefoongesprekken/Begunstigde/Verblijf   |

| <b>MEDISCHE KOSTEN IN HET BUITENLAND</b>   |  |
|--|--|
| Voorschot op en/of Vergoeding van kosten voor Ziekenhuisopname in het Buitenland                                     | € 75 000<br>Eigen Risico van € 50              |
| Aanvullende terugbetaling van Ambulante Medische Kosten in het Buitenland bij vermoeden en/of ziekte i.v.m. Covid-19 | € 500 per Gebeurtenis<br>Eigen Risico van € 50 |
| Aanvullende terugbetaling van dringende tandheelkundige ingrepen in het Buitenland                                   | € 500<br>Eigen Risico van € 50                 |
| <b>BIJSTAND BIJ OVERLIJDEN</b>   |  |
| Vervoer bij overlijden van de Begunstigde  | Werkelijke kosten                              |
| Kosten doodskist   | € 1500   |
| Kosten Mortuarium  | € 750  |
| <b>REISBIJSTAND</b>  |  |
| Opsturen van geneesmiddelen naar het Buitenland  | Verzendingskosten                              |
| Voorschot op borgtocht in het Buitenland   | € 15.000                                       |
| Betaling erelonen advocaat in het Buitenland   | € 3000   |
| Doorsturen van dringende berichten   |  |
| Reisinformatie   |  |

\* bedragen van toepassing conform de geldende wetgeving

#### **15.7.1. BIJSTAND AAN PERSONEN**

##### **VÓÓR VERTREK**

- Als U in behandeling bent, vergeet dan niet om uw medicatie mee op reis te nemen. Vervoer uw medicijnen in uw handbagage om te voorkomen dat u uw behandeling moet onderbreken bij vertraging of verlies van bagage. In bepaalde landen (Verenigde Staten, Israël, enz) is het immers niet toegestaan om dit soort producten op te sturen.

## TER PLAATSE

- Indien U tijdens uw reis een risicovolle fysieke of motorische activiteit beoefent of zich verplaatst in afgelegen gebieden, raden Wij U aan om U er vooraf van te vergewissen dat de bevoegde instanties van het land in kwestie een urgente reddingsdiensten hebben om te kunnen voldoen aan een eventuele noodoproep.
- Neem ook Uw voorzorgen voor verlies of diefstal van uw identiteitspapieren of betaalmiddelen. Maak een fotokopie en noteer het nummer van Uw paspoort, identiteitskaart en bankkaart(en) en bewaar ze niet op dezelfde plek als de originelen. Het is dan eenvoudiger om nieuwe documenten aan te vragen en aan te maken.
- Indien U ziek wordt of gewond raakt, moet EUROP ASSISTANCE zo snel mogelijk gecontacteerd worden, nadat U een beroep gedaan heeft op de hulpdiensten van het land waar U verblijft en wier plaats Wij niet kunnen innemen.

## LET OP

Voor bepaalde aandoeningen kan een beperking gelden voor de toepassingsvoorwaarden van het Contract. Wij raden U aan om dit Informatieblad aandachtig te lezen.

### **15.7.1.1. Medisch vervoer/repatriëring**

Als U tijdens Uw Verblijf ziek wordt of gewond raakt, nemen onze artsen contact op met de lokale arts die U heeft behandeld na de Aandoening of de Verwonding. Aan de hand van de informatie die wordt ingezameld bij de lokale arts en eventueel bij Uw huisarts, en de beslissing van onze artsen, kan EUROP ASSISTANCE, louter in functie van de medische vereisten, de volgende acties organiseren:

- ofwel de terugkeer naar Uw Woonplaats,
- ofwel het vervoer, eventueel onder medisch toezicht, naar een aangewezen medisch centrum dicht bij de Woonplaats met behulp van een licht medisch voertuig, een ambulance, een slaaprijtuig, een trein (1e klasse, lig- of zitplaats), een lijnvlucht of een medische vlucht.

Zo geldt ook dat, louter in functie van de medische vereisten en op beslissing van Onze artsen, wij eerst het vervoer naar een lokaal medisch centrum organiseren, vooraleer de terugkeer wordt overwogen naar een instelling dicht bij Uw Woonplaats. De Medische Dienst van EUROP ASSISTANCE kan een bed reserveren op de dienst waar de Ziekenhuisopname wordt voorzien.

Bij de beslissing over het vervoer, het vervoersmiddel en de plaats van de eventuele Ziekenhuisopname wordt uitsluitend rekening gehouden met Uw medische situatie en de naleving van de geldende gezondheidsregels.

## BELANGRIJK

**In dat opzicht wordt expliciet overeengekomen dat de uiteindelijke beslissing onherroepelijk wordt genomen door Onze artsen, om alle medische bevoegdheidsconflicten te vermijden.**

Indien U zou weigeren om de beslissing die Onze artsen het meest opportuun achten, te aanvaarden, onthef U Ons van elke aansprakelijkheid, onder meer bij een terugkeer met eigen middelen of een verergering van Uw gezondheidstoestand.

### **15.7.1.2. Terugkeer van de Familieleden of een Begunstigde-begeleider**

Wanneer U door EUROP ASSISTANCE gerepatriëerd wordt, overeenkomstig het advies van onze Medische Dienst, organiseren Wij het vervoer van Uw Familieleden of van een Begunstigde-begeleider die samen reist met U om U, indien mogelijk, te begeleiden bij Uw terugreis.

Dat vervoer gebeurt:

- ofwel samen met U,

- ofwel afzonderlijk.

EUROP ASSISTANCE neemt het vervoer per trein (in eerste klasse) of per vliegtuig voor haar rekening.

**De taxikosten bij vertrek om vanaf de plaats van Verblijf naar het station of de luchthaven te gaan, en bij aankomst om vanaf het station of de luchthaven naar Uw Woonplaats te gaan, zijn voor Uw eigen rekening.**

**Deze Prestatie is niet cumuleerbaar met de Prestatie “AANWEZIGHEID ZIEKENHUISOPNAME”.**

### **15.7.1.3. Vervroegde terugkeer**

#### **15.7.1.3.1 Vervroegde terugkeer bij Ziekenhuisopname van een Familielid**

Tijdens Uw Verblijf verneemt U dat een Familielid onverwachts en om ernstige redenen in het ziekenhuis is opgenomen. Om U de mogelijkheid te bieden zo snel mogelijk naar het ziekbed van de opgenomen persoon te gaan in Uw Land van Herkomst, organiseert EUROP ASSISTANCE:

- ofwel Uw terugreis,
- ofwel Uw terugreis en de terugreis van een Begustigde-begeleider van uw keuze,

en vergoedt het/de vervoerbewij(s)/(zen) voor de trein (1e klasse) of het vliegtuig (economy) naar het Land van Herkomst.

**De vervoerkosten bij vertrek om vanaf de plaats van Verblijf naar het station of de luchthaven te gaan, en bij aankomst om vanaf het station of de luchthaven naar Uw Woonplaats te gaan, zijn voor Uw eigen rekening.**

Indien binnen een termijn van 30 dagen na de datum van terugkeer in Uw Land van Herkomst, geen bewijsstukken worden voorgelegd (opnameverklaring, bewijs van verwantschap), behoudt EUROP ASSISTANCE zich het recht voor om U deze kosten volledig aan te rekenen.

#### **15.7.1.3.2. Vervroegde terugkeer bij overlijden van een Familielid**

Tijdens Uw Verblijf verneemt U dat een Familielid in Uw Land van herkomst is overleden. Om U de mogelijkheid te bieden de begrafenis van de overledene bij te wonen in Uw Land van Herkomst, organiseert EUROP ASSISTANCE:

- ofwel Uw terugreis,
- ofwel Uw terugreis en de terugreis van een Begustigde-begeleider van uw keuze

en vergoedt het/de vervoerbewij(s)/(zen) voor de trein (1e klasse) of het vliegtuig (economy) naar het Land van Herkomst.

De vervoerkosten bij vertrek om vanaf de plek waar het Verblijf plaatsvindt naar het station of de luchthaven te gaan, en bij aankomst om vanaf het station of de luchthaven naar Uw Woonplaats te gaan, zijn voor Uw eigen rekening.

Indien binnen een termijn van 30 dagen na de datum van terugkeer in Uw Land van Herkomst, geen bewijsstukken worden voorgelegd (overlijdensakte, bewijs van verwantschap), behoudt EUROP ASSISTANCE zich het recht voor om U deze kosten volledig aan te rekenen.

**Deze dienst wordt verstrekt wanneer de datum van de begrafenis vóór de initieel voorziene terugkeerdatum van de Begunstigde valt.**

#### **15.7.1.3.3. Vervroegde terugkeer bij Schade aan de Woonplaats**

Tijdens uw Verblijf neemt u kennis van Schade aan Uw Woonplaats. Als, omwille van dit Schadegeval, Uw aanwezigheid ter plaatse noodzakelijk is om de nodige administratieve formaliteiten te regelen, organiseert en vergoedt EUROP ASSISTANCE Uw terugreis per trein (1e klasse) of per vliegtuig (economy), vanuit de plek waar Uw Verblijf plaatsvindt tot in uw Woonplaats.

**De vervoerkosten bij vertrek om vanaf de plaats van Verblijf naar het station of de luchthaven te gaan, en bij aankomst om vanaf het station of de luchthaven naar Uw Woonplaats te gaan, zijn voor Uw eigen rekening.**

Indien binnen een termijn van 30 dagen na de datum van terugkeer in Uw Land van Herkomst, geen bewijsstukken worden voorgelegd (aangifte Schade bij de verzekeraar, expertiserapport, proces-verbaal van de klacht of alle andere documenten i.v.m. het Schadegeval), behoudt EUROP ASSISTANCE zich het recht voor om U deze kosten volledig aan te rekenen.

#### **15.7.1.4. Aanwezigheid ziekenhuisopname**

Indien U tijdens Uw Verblijf opgenomen wordt in het ziekenhuis ten gevolge van een Aandoening of Verwonding en indien Onze artsen aan de hand van de door de lokale artsen meegedeelde informatie oordelen dat U niet binnen de 7 dagen kunt worden vervoerd, organiseert en vergoedt EUROP ASSISTANCE het vervoer (retour) van een Familielid per trein (1e klasse) of per vliegtuig (economy), vanuit Uw Land van Herkomst tot aan Uw ziekbed.

EUROP ASSISTANCE vergoedt tevens de hotelkosten van het Familielid (kamer en ontbijt) ten belope van € 120 incl. btw gedurende maximaal 10 nachten.

**Maaltijdkosten worden niet vergoed en blijven voor Uw eigen rekening.**

**Deze Prestatie is niet cumuleerbaar met de Prestatie “Terugkeer van Begunstigden-begeleiders”.**

#### **15.7.1.5. Accommodatie voor een Begunstigde-begeleider of Familieleden tijdens het Verblijf**

Indien U tijdens Uw Verblijf wordt opgenomen in het ziekenhuis ten gevolge van een Aandoening of Verwonding, vergoedt EUROP ASSISTANCE de hotelkosten (kamer en ontbijt):

- ofwel van een Begunstigde-begeleider (al dan niet Familielid) die samen met U reist, ten belope van € 120 incl. btw gedurende maximaal 10 nachten,
- ofwel van meerdere Familieleden die samen met U reizen, ten belope van € 250 incl. btw per nacht, ongeacht het aantal gehuisveste personen, gedurende maximaal 10 nachten.

**De twee maximale bedragen zijn niet cumuleerbaar.**

**Maaltijdkosten worden niet vergoed en blijven voor Uw eigen rekening.**

In beide gevallen stopt onze vergoeding vanaf de dag waarop Onze artsen aan de hand van de door de lokale artsen meegedeelde informatie oordelen dat U Uw onderbroken Verblijf kunt verderzetten of kunt terugkeren naar uw Woonplaats.

#### **15.7.1.6. Verbindingskosten**

Ten gevolge van een Aandoening of Verwonding tijdens uw Verblijf moet U zich verplaatsen tussen de plaats van Verblijf en een zorginstelling: EUROP ASSISTANCE vergoedt Uw vervoerkosten (retour) en/of de vervoerkosten (retour) van een Begunstigde-begeleider ten belope van € 150 incl. btw per Gebeurtenis.

**Het vervoer waar U een beroep op gedaan heeft bij de plaatselijke hulpdiensten is uitgesloten.**

#### **15.7.1.7. Kosten voor verlengd Verblijf**

Ten gevolge van een Aandoening of Verwonding tijdens uw Verblijf, moet U Uw Verblijf ter plaatse verlengen tot na de oorspronkelijke terugreisdatum in volgende gevallen:

- bij Ziekenhuisopname: indien U opgenomen bent in het ziekenhuis en indien Onze artsen aan de hand van de door de lokale artsen meegedeelde informatie oordelen dat deze Ziekenhuisopname langer nodig is dan Uw oorspronkelijke terugreisdatum, vergoedt EUROP ASSISTANCE de accommodatiekosten bij Club Med® (Arrangement) of in een ander hotel (kamer en ontbijt):

- ofwel van twee Begunstigden-begeleiders ten belope van € 120 incl. btw per begeleider en per nacht, gedurende maximaal 10 nachten per Gebeurtenis,

- ofwel van de Familieleden die samen met U reizen, ten belope van € 250 incl. btw per nacht, ongeacht het aantal gehuisveste personen, gedurende maximaal 10 nachten per Gebeurtenis.

- zonder Ziekenhuisopname: indien U niet opgenomen bent in het ziekenhuis, maar als Onze artsen aan de hand van de door de lokale artsen meegedeelde informatie oordelen dat Uw gezondheidstoestand het niet toelaat om op de oorspronkelijke terugreisdatum terug naar Uw Land van Herkomst te gaan, vergoedt EUROP ASSISTANCE de accommodatiekosten bij Club Med® (Arrangement) of in een ander hotel (kamer en ontbijt):

- ofwel van Uzelf en twee Begunstigden-begeleiders ten belope van € 120 incl. btw per persoon en per nacht, gedurende maximaal 10 nachten per Gebeurtenis,

- ofwel van Uzelf en de Familieleden die samen met U reizen, ten belope van € 250 incl. btw per nacht, ongeacht het aantal gehuisveste personen, gedurende maximaal 10 nachten per Gebeurtenis.

In beide gevallen kan de verblijfsperiode tot maximaal 14 nachten uitgebreid worden bij medische beslissing van de artsen van EUROP ASSISTANCE in geval van vermoedelijke of bewezen Aandoening door Covid-19, gelet op de gezondheidsreglementering van een bevoegde instantie van het Land van Herkomst van de Begunstigde of van het land van de plaats van Verblijf, om het risico op verspreiding van voornoemde ziekte te voorkomen in de context van een epidemie of pandemie.

Onze vergoeding stopt vanaf de dag waarop Onze artsen aan de hand van de door de lokale artsen meegedeelde informatie oordelen dat U kunt terugkeren naar uw Woonplaats.

**Deze Prestatie is niet cumuleerbaar met de Prestatie “Aanwezigheid Ziekenhuisopname”.**

#### **15.7.1.8. Begeleiding van kinderen jonger dan 15 jaar**

Indien U ten gevolge van een Aandoening of Verwonding niet kunt zorgen voor Begunstigden-kinderen jonger dan 15 jaar die met U meereizen, organiseert en vergoedt EUROP ASSISTANCE de reis (retour) vanuit Uw Land van herkomst, per trein (1e klasse) of per vliegtuig (economy) van een persoon naar keuze (inclusief een medewerker van CLUB MED® vanuit het Resort) of van een van Onze medewerkers, om de Begunstigden-kinderen per trein of vliegtuig naar Uw Woonplaats terug te brengen.

**De tickets voor de kinderen blijven voor Uw eigen rekening.**

#### **15.7.1.9. Medische Kosten in het Buitenland**

**Om aanspraak te kunnen maken op de Voorschotten en/of Terugbetalingen van de onderstaande Medische Kosten van de Garantie moet u zodra U teruggekeerd bent naar uw Land van Herkomst of ter plaatse, alle vereiste stappen zetten voor de terugbetaling van deze kosten bij de socialeverzekeringsinstanties waarbij u bent aangesloten en ons alle hierna vermelde bewijsstukken verstrekken.**

##### **15.7.1.9.1. Aanvullend Voorschot en/of aanvullende Terugbetaling van kosten voor Ziekenhuisopname in het Buitenland**

EUROP ASSISTANCE vergoedt, in de vorm van een Voorschot of Terugbetaling, de kosten voor Ziekenhuisopname ten gevolge van een Aandoening of Verwonding in het Buitenland, als wordt geoordeeld dat U niet kunt worden vervoerd. Deze beslissing wordt genomen door onze artsen na inwinning van informatie bij de lokale arts.

**Er wordt geen vergoeding toegekend vanaf de dag waarop Wij Uw vervoer kunnen uitvoeren, zelfs als U beslist om ter plaatse te blijven.**

a) Voorschot op kosten voor Ziekenhuisopname in het Buitenland

Dit voorschot kan gegeven worden onder voorbehoud van de volgende cumulatieve voorwaarden:



- voor behandelingen voorgeschreven in overeenstemming met Onze artsen,
- zolang wordt geoordeeld dat U niet kunt worden vervoerd. Deze beslissing wordt genomen door onze artsen na inwinning van informatie bij de lokale arts.

U verbindt zich er in alle gevallen toe om Ons het voorschot ten laatste 30 dagen na ontvangst van Onze factuur terug te betalen. Deze verplichting geldt ook indien U de hieronder vermelde vergoedingsprocedures bent aangegaan.

Om zelf terugbetaald te worden, moet U daarna de vereiste stappen zetten voor de terugbetaling van deze kosten voor Ziekenhuisopname bij de socialeverzekeringsinstanties waarbij u bent aangesloten.

Zodra deze procedures afgelopen zijn, vergoedt EUROP ASSISTANCE uiteraard het verschil tussen het voorschotbedrag dat U Ons terugbetaald heeft en het ontvangen bedrag van de betrokken socialeverzekeringsinstanties, ten belope van € 75.000 incl. btw onder voorbehoud dat U Ons de onderstaande documenten bezorgt:

- een kopie van de documenten die de aangegane kosten aantonen,
- de originele afrekeningen van alle betrokken socialeverzekeringsinstanties voor de verkregen terugbetalingen.

#### b) Aanvullende Terugbetaling van kosten voor Ziekenhuisopname in het Buitenland.

Om aanspraak te maken op de aanvullende Terugbetaling van kosten voor Ziekenhuisopname in het Buitenland, verbindt U zich ertoe om ter plaatse of bij terugkeer in Uw Land van Herkomst alle vereiste stappen zetten voor de terugbetaling van deze kosten bij de socialeverzekeringsinstanties waarbij u bent aangesloten en EUROP ASSISTANCE de onderstaande documenten te verstrekken:

- een kopie van de documenten die de aangegane kosten aantonen,
- de originele afrekeningen van alle betrokken socialeverzekeringsinstanties voor de verkregen terugbetalingen.

EUROP ASSISTANCE vergoedt U, ten belope van € 75.000 incl. btw, het bedrag van de kosten voor Ziekenhuisopname die u in het Buitenland bent aangegaan en die voor Uw rekening zijn na terugbetaling door de socialeverzekeringsinstanties.

Indien Wij de bovenstaande documenten niet ontvangen kunnen Wij niet overgaan tot de terugbetaling.

**Het gecumuleerde plafond voor de Garantie "Aanvullend Voorschot en/of aanvullende Terugbetaling van kosten voor Ziekenhuisopname in het Buitenland" mag niet meer bedragen dan € 75.000 incl. btw.**

**In alle gevallen geldt een eigen risico van € 50 incl. btw per Begunstigde en per Gebeurtenis.**

#### **15.7.1.9.2 Aanvullende terugbetaling van Ambulante Medische Kosten in het Buitenland bij vermoeden en/of ziekte i.v.m. Covid-19**

Als U tijdens Uw Verblijf in het Buitenland symptomen heeft die kunnen duiden op een door Covid-19 veroorzaakte infectie, en op beslissing van Onze artsen, kan EUROP ASSISTANCE onder de vorm van een Terugbetaling, ten belope van € 500 incl. btw per Gebeurtenis, bepaalde medische kosten vergoeden. De vergoeding is **uitsluitend gelimiteerd tot de onderstaande medische kosten voor de diagnose en medische follow-up i.v.m. Covid-19** die door een arts zijn voorgeschreven tijdens Uw Verblijf, in overeenstemming met de lokale regelgeving:

- erelonen van artsen,
- radiologische onderzoeken,
- laboratoriumtests.

Om aanspraak te maken op de aanvullende Terugbetaling van ambulante medische Kosten in het Buitenland bij vermoeden en/of ziekte i.v.m. Covid-19, moet U ter plaatse of bij terugkeer in Uw Land van Herkomst alle vereiste

stappen zetten voor de terugbetaling van deze ambulante medische Kosten bij de socialeverzekeringsinstanties waarbij u bent aangesloten en EUROP ASSISTANCE de onderstaande documenten verstrekken:

- een kopie van de documenten die de aangeane kosten aantonen,
- de originele afrekeningen van alle betrokken socialeverzekeringsinstanties voor de verkregen terugbetalingen.

Vanaf dat ogenblik vergoeden Wij U, ten belope van € 500 incl. btw per Gebeurtenis, het bedrag van de kosten voor ambulante medische Kosten die u in het Buitenland bent aangegaan en die voor Uw rekening zijn na terugbetaling door de socialeverzekeringsinstanties.

Indien Wij de bovenstaande documenten niet ontvangen kunnen Wij niet overgaan tot de terugbetaling.

**In alle gevallen geldt een eigen risico van € 50 incl. btw per Begunstigde en per Gebeurtenis.**

#### **15.7.1.9.3. Aanvullende terugbetaling van dringende tandheekkundige ingrepen in het Buitenland**

Tijdens Uw Verblijf in het Buitenland moet U een tandheekkundige ingreep ondergaan die door de artsen van EUROP ASSISTANCE als dringend beschouwd wordt.

EUROP ASSISTANCE vergoedt U deze tandheekkundige kosten ten belope van € 500 incl. btw.

U verbindt zich ertoe om ter plaatse of bij terugkeer in Uw Land van Herkomst alle vereiste stappen zetten voor de terugbetaling van deze kosten bij de socialeverzekeringsinstanties waarbij u bent aangesloten en EUROP ASSISTANCE de onderstaande documenten te verstrekken:

- een kopie van de documenten die de aangeane kosten aantonen,
- de originele afrekeningen van alle betrokken socialeverzekeringsinstanties voor de verkregen terugbetalingen.

Wij vergoeden U het bedrag van de kosten voor dringende tandheekkundige ingrepen die u in het Buitenland bent aangegaan en die voor Uw rekening zijn na terugbetaling door de socialeverzekeringsinstanties.

Indien Wij de bovenstaande documenten niet ontvangen kunnen Wij niet overgaan tot de terugbetaling.

**In alle gevallen geldt een eigen risico van € 50 incl. btw per Begunstigde en per Gebeurtenis.**

#### **15.7.1.10. Vervoer bij overlijden**

Indien een Begunstigde tijdens het Verblijf overlijdt:organiseert en vergoedt EUROP ASSISTANCE het vervoer van de overledene tot op de plaats van de begrafenis in zijn of haar Land van Herkomst.

EUROP ASSISTANCE vergoedt tevens alle kosten vereist voor de voorbereidingstaken en de specifieke transportmaatregelen (inclusief de kosten voor de opslag van de doodskist in het Mortuarium **ten belope van € 750**).

Bovendien draagt EUROP ASSISTANCE bij in de kosten voor de doodskist, **ten belope van maximaal € 1500 incl. btw.**

**De overige kosten (plechtigheid, begrafenisstoet, teraardebestelling) blijven voor rekening van de familie.**

#### **15.7.1.11. Opsturen van geneesmiddelen**

Tijdens uw Verblijf in het Buitenland kunt U geen geneesmiddelen aankopen die noodzakelijk zijn voor het voorzetten van Uw behandeling en door uw behandeling te onderbreken loopt u, volgens de artsen van EUROP ASSISTANCE, een gezondheidsrisico.

EUROP ASSISTANCE zoekt ter plaatse equivalente geneesmiddelen en organiseert een medisch bezoek aan een plaatselijke arts die U deze geneesmiddelen kan voorschrijven. De kosten van de consultatie en de geneesmiddelen worden niet vergoed en blijven voor Uw eigen rekening.

Indien er ter plaatse geen equivalente geneesmiddelen bestaan, organiseert EUROP ASSISTANCE, enkel vanuit Frankrijk, de verzending van de door Uw huisarts voorgeschreven geneesmiddelen op voorwaarde dat deze aan Onze artsen een afschrift bezorgt van het voorschrift dat hij/zij U heeft afgeleverd en op voorwaarde dat de geneesmiddelen beschikbaar zijn in een stadsapotheek. EUROP ASSISTANCE neemt enkel de verzendingskosten voor zijn rekening en rekent de douanekosten en de aankoopkosten van de geneesmiddelen aan U door. U verbindt zich ertoe om Ons deze kosten bij ontvangst van Onze factuur terug te betalen.

Deze verzendingen zijn onderworpen aan de algemene voorwaarden van de vervoersondernemingen waarmee wij samenwerken. Deze verzendingen zijn in alle gevallen onderworpen aan de regelgeving en voorwaarden die opgelegd zijn door Frankrijk en de nationale wetgeving van ieder land betreffende de invoer en uitvoer van geneesmiddelen.

EUROP ASSISTANCE is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal van geneesmiddelen en de wettelijke beperkingen die het vervoer van de geneesmiddelen zou vertragen of onmogelijk maken, alsook voor de gevolgen hiervan. Indien bovendien de productie van de geneesmiddelen is stopgezet, de geneesmiddelen uit de handel zijn genomen of niet beschikbaar zijn in Frankrijk, wordt dit beschouwd als overmacht waardoor de uitvoering van de Prestatie vertraagt of onmogelijk wordt.

**In alle gevallen zijn de volgende producten uitgesloten voor verzending: bloedproducten, bloedderivaten, producten voorbehouden in ziekenhuisverband, producten met bijzondere bewaarvoorschriften zoals bijvoorbeeld geneesmiddelen die gekoeld bewaard moeten blijven, en meer algemeen alle producten die niet beschikbaar zijn in een publieke apotheek in Frankrijk.**

#### **15.7.1.12. Voorschot op borgtocht en betaling erelonen advocaat (enkel in het Buitenland)**

Tijdens Uw Verblijf in het Buitenland wordt u gerechtelijk vervolgd naar aanleiding van een verkeersongeval **en met uitsluiting van elke andere reden**: EUROP ASSISTANCE schiet de borgtocht voor ten belope van maximaal € 15.000 incl. btw op voorwaarde dat EUROP ASSISTANCE vooraf inzage krijgt in de akte van beschuldiging en/of eender welk ander document van een plaatselijke gerechtelijke autoriteit dat bevestigt dat U gerechtelijk vervolgd wordt.

U verbindt zich ertoe om Ons dit voorschot terug te betalen binnen een termijn van 30 dagen na ontvangst van Onze factuur of zodra de overheid U de borgtocht terugbetaalt indien de terugbetaling plaatsvindt voor het verstrijken van deze termijn.

Deze Prestatie dekt geen gerechtelijke vervolgingen in Uw Land van Herkomst na een verkeersongeval in het Buitenland.

Bovendien vergoedt EUROP ASSISTANCE de kosten voor een lokale advocaat die u hierdoor bent moeten aangaan ten belope van maximaal € 3000 incl. btw, op voorwaarde dat de tenlastegelegde feiten in de wetgeving van het land in kwestie niet kunnen leiden tot strafrechtelijke vervolging.

Uw verzoek tot Vergoeding moet verplicht vergezeld gaan van de definitieve en uitvoerbare rechterlijke beslissing.

**Deze Prestatie dekt geen gerechtelijke vervolgingen in Uw Land van Herkomst na een verkeersongeval in het Buitenland.**

**Feiten die verband houden met beroepsactiviteiten, sluiten de toepassing van deze garantie uit.**

## **15.7.2. REISADVIES / BERICHTENCENTRUM**

### **15.7.2.1. Reisinformatie**

Op verzoek kunnen wij U informatie meedelen i.v.m.:

- de vereiste medische voorzorgen voorafgaand aan de reis (vaccinaties, geneesmiddelen enz.),
- de administratieve formaliteiten voorafgaand aan de reis of tijdens de reis (visum, enz.) • de reisomstandigheden (vervoermogelijkheden, vluchten, enz.)
- de lokale omstandigheden (temperatuur, klimaat, voeding enz.).

De dienst “Reisinformatie” van EUROPE ASSISTANCE is dagelijks bereikbaar van 9 tot 18 uur, behalve op zon- en feestdagen.

### **15.7.2.2. Doorsturen van dringende berichten**

Tijdens Uw Verblijf kunt U geen contact opnemen met iemand in Uw Land van Herkomst. EUROPE ASSISTANCE bezorgt, op een door U gekozen dag en tijdstip, het bericht dat U Ons vooraf telefonisch heeft meegedeeld op het volgende nummer:

Vanuit Frankrijk: 01.41.85.84.86

Vanuit het buitenland: +33.1.41.85.84.86

De Begunstigde kan dit nummer ook gebruiken om een boodschap achter te laten voor een persoon naar keuze, die het bericht met een eenvoudige telefonische oproep kan beluisteren.

NB: Met deze dienst kunt U niet collect bellen. Wij zijn in geen geval aansprakelijk voor de inhoud van Uw berichten. Uw boodschap blijft onderworpen aan de Franse wetgeving, met name op strafrechtelijk en administratief gebied. Indien deze wetgeving niet wordt nageleefd, kunnen wij weigeren om de boodschap door te geven.

## **15.8. ALGEMENE GEBRUIKSVORWAARDEN TELECONSULTATIEDIENST**

De voorgestelde Prestaties krachtens de Garantie “Teleconsultatie” zijn beschikbaar op afspraak.

**Deze Garantie is beperkt tot vijf (5) telefoongesprekken per Begunstigde tijdens zijn Verblijf.**

### **SPECIFIEKE DEFINITIES VOOR DEZE GARANTIE**

**Zorgverlener:** verwijst naar artsen en gediplomeerde verpleegkundigen die betrokken zijn bij de tenuitvoerlegging van de garantie “Teleconsultatie” binnen hun respectieve competenties;

**Platform:** verwijst naar het telefoonplatform, de tool voor de tenuitvoerlegging van de garantie “Teleconsultatie”, dat verbonden is met een medische organisatie;

**Teleconsultatie:** verwijst naar een handeling van telegeneeskunde in de zin van artikel L. 6316-1 van de 'Code de la Santé Publique' (Franse wetboek volksgezondheid), zoals beschreven in de clausule hieronder, en uitgevoerd door middel van het Platform.

### **DOEL VAN DE GARANTIE**

De Teleconsultatie is geen spoeddienst. In een noodsituatie moet de Begunstigde de plaatselijke hulpdiensten inroepen.

De Teleconsultatie heeft niet als doel om een algemene behandeling of gezondheidsbewaking van de Begunstigde door de huisarts te vervangen.

De medische informatie die wordt meegedeeld aan de Zorgverleners blijft strikt vertrouwelijk, is onderworpen aan het medisch beroepsgeheim en wordt niet doorgegeven aan de Verzekeraar.

#### **ONDERSTAANDE ZAKEN WORDEN DOOR ONS GEDEKT**

Indien een Begunstigde tijdens zijn Verblijf algemene medische hulp nodig heeft, maar zijn huisarts niet kan bereiken, kan de Begunstigde het Platform contacteren om gebruik te maken van de Garantie Teleconsultatie op afspraak.

In het kader van de Teleconsultatie en aan het einde van het gesprek, kan de Zorgverlener op grond van zijn onafhankelijke beoordeling en met strikte inachtneming van zijn professionele en ethische verplichtingen, het zorgtraject van de Begunstigde en de in Frankrijk geldende wetgeving:

- de Begunstigde gezondheidsinformatie verstrekken, zonder diagnostisch doel;
- een medisch dossier of een specifieke medische vragenlijst invullen;
- naar zijn oordeel en aangepast aan de plaatselijke wetgeving, via een beveiligde verzending aan de Begunstigde en/of de door de Begunstigde aangewezen apotheker, een schriftelijk doktersvoorschrift voor geneesmiddelen sturen;
- via een beveiligde verzending, het verslag van de Teleconsultatie versturen naar de Begunstigde en/of zijn huisarts en/of elke andere door de Begunstigde aangewezen Zorgverlener die betrokken is bij zijn behandeling.

**Deze Teleconsultatieservice is bestemd:**  
**- voor Begunstigden met Woonplaats in Frankrijk die tijdens hun Verblijf in het Buitenland een beroep willen doen op deze dienst;**  
**- en voor Buitenlandse staatsburgers die tijdens hun Verblijf in Frankrijk een beroep willen doen op deze dienst.**

**Deze dienst wordt in het Frans verleend en kan eventueel in het Engels aangeboden worden (afhankelijk van de beschikbaarheid van een arts).**

#### **BEPERKING VAN DE GARANTIE**

EUROP ASSISTANCE is niet aansprakelijk voor:

- dienstonderbrekingen en/of schade als gevolg van storingen of onderbrekingen in het telefoon- en/of computernetwerk;
- wijzigingen in de situatie van de Begunstigde, en met name in zijn voorafgaande of huidige gezondheidstoestand die niet zijn meegedeeld tijdens de Teleconsultatie;
- de gevolgen van een plaatselijke regelgeving die de handelingen van Teleconsultatie en/of het voorschrijven van geneesmiddelen door onze Zorgverleners verbieden of niet erkennen;
- overmacht of daden van derden.

De Teleconsultatie kan door de Zorgverlener geweigerd worden indien hij, in overeenstemming met zijn professionele en ethische verplichtingen en de geldende regelgeving, oordeelt dat de Begunstigde niet in staat is om te communiceren binnen het kader van een Teleconsultatie of dat een klinisch onderzoek met de fysieke aanwezigheid van de Begunstigde of aanvullende onderzoeken noodzakelijk zijn. In dat geval verwijst hij de Begunstigde naar zijn huisarts of naar een zorginstelling die aan zijn situatie is aangepast in de buurt van de plaats van Verblijf. De Begunstigde is vrij om te kiezen tussen de verschillende opties. De Begunstigde erkent en aanvaardt dat in dergelijke situaties de Zorgverlener hem zal informeren en de redenen zal uitleggen waarom het onmogelijk is om van de Prestaties krachtens de Garantie Teleconsultatie gebruik te maken.

## **ALGEMENE UITSLUITINGEN DIE SPECIFIEK ZIJN VOOR DE GARANTIE TELECONSULTATIE**

Wij kunnen Ons in geen geval in de plaats stellen van de lokale diensten voor dringende hulp.

Naast de algemene uitsluitingen die op het Contract van toepassing zijn en die opgesomd zijn in artikel 15.9 "ALGEMENE UITSLUITINGEN", zijn ook de volgende zaken uitgesloten:

- Spoedeisende geneeskunde en noodsituaties waarvoor een doorverwijzing naar de spoeddiensten nodig is;
- Medische raadplegingen waarvoor een gespecialiseerde arts nodig is;
- Medische raadplegingen waarvoor de fysieke aanwezigheid van de Begunstigde of bijkomende onderzoeken nodig zijn;
- Vragen over de follow-up van een bij de Begunstigde bekende chronische ziekte;
- Verzoeken om een medische tweede opinie;
- Vragen over baby's jonger dan 12 maanden;
- Het gebruik door de Begunstigde van de Teleconsultatiedienst in een professionele context of voor professionele doeleinden;
- Informatie over de prijs van voorgeschreven geneesmiddelen;
- Het voorschrijven van geneesmiddelen of verzorging, voor de verlenging van een behandeling (behalve als de behandeling langer dan 7 dagen duurt):
- Het voorschrijven van een behandeling voor meer dan 7 dagen,
- Het voorschrijven van magistrale of officinale bereidingen,
- De afgifte van medische attesten;
- Het voorschrijven van afwezigheidsattesten voor arbeidsongeschiktheid,
- Het voorschrijven van specifieke (genees)middelen, namelijk:
  - Geneesmiddelen die onderworpen zijn aan beperkende voorschrijfgeregels,
  - Geneesmiddelen waarvoor voorafgaande toestemming vereist is,
  - Geneesmiddelen voor uitzonderlijke omstandigheden,
  - Het voorschrijven van verdovende middelen.

## **NODIGE GEGEVENS VOOR DE UITVOERING VAN DE GARANTIE TELECONSULTATIE**

Wanneer de Begunstigde contact opneemt met het Platform om gebruik te maken van de Garantie Teleconsultatie, zal hij geïdentificeerd worden door middel van de onderstaande gegevens:

- Familienaam
- Voornaam
- Geboortedatum

- Verblijfsdata
- Plaats van het Club Med® Resort of het Verblijf

De uitdrukkelijke toestemming van de Begunstigde zal gevraagd worden en moet verkregen worden om het verzamelen en verwerken van persoonlijke gezondheidsgegevens, alsook het verlenen van diensten in het kader van de Garantie Teleconsultatie mogelijk te maken.

De Begunstigde zal aan de Zorgverlener alle nodige informatie verstrekken om deze laatste in staat te stellen de Teleconsultatie onder adequate omstandigheden uit te voeren.

De inhoud van de gesprekken tussen de Zorgverlener en Begunstigde vallen onder het medisch beroepsgeheim.

De uitvoering van de Garantie Teleconsultatie leidt tot de verwerking van de medische gegevens van de Verzekerde.

Deze gegevens worden gehost door het bedrijf Claranet, ingeschreven in het handelsregister van Parijs ('RCS de Paris') onder het nummer B 419 632 286, met maatschappelijke zetel op het adres 18-20 rue du Faubourg du Temple, 75011 Parijs, Frankrijk.

### **15.9. ALGEMENE UITSLUITINGEN**

**EUROP ASSISTANCE** **EUROP ASSISTANCE** kan zich in geen geval in de plaats stellen van de lokale diensten voor dringende hulp.

De volgende zaken zijn uitgesloten of komen niet in aanmerking:

- Behoudens uitdrukkelijk bepaalde afwijkingen, de gevolgen van internationale of burgeroorlogen, oproer, volksoptstanden, terroristische daden, Natuurrampen,
- de gevolgen van de vrijwillige deelname van de Begunstigde aan oproer, stakingen, vechtpartijen of geweldplegingen,
- de gevolgen van een atoomkernreactie of elke vorm van straling afkomstig van een radioactieve energiebron,
- de gevolgen van blootstelling aan infectieuze biologische agentia, chemische agentia van het type oorlogsgas, verdovingsgas, zenuwgas of agentia met neurotoxische nawerking,
- de gevolgen van het in quarantaine plaatsen en/of maatregelen die de verplaatsing mogelijk beperken, genomen door een bevoegde overheidsinstantie, die de Begunstigde beïnvloeden voor of tijdens zijn Verblijf,
- Verblijven in landen, gebieden of zones waarnaar reizen officieel wordt afgeraden door de overheid van het Land van Herkomst van de Begunstigde,
- de gevolgen van opzettelijke handelingen door de Begunstigde of de gevolgen van handelingen te kwader trouw, zelfmoordpogingen of zelfmoord,
- het gebruik van geneesmiddelen, drugs, verdovende middelen of gelijkaardige producten, die niet medisch voorgeschreven zijn, en alcoholmisbruik,
- bestaande gediagnosticeerde gezondheidstoestanden en/of Aandoeningen en/of Verwondingen waarvoor 3 maanden voorafgaand aan enige claim een ziekenhuisopname, een opname in de dagkliniek of ambulante zorg vereist was, ongeacht of het om het eerste optreden of de verergering van de gezondheidstoestand in kwestie ging,
- kosten aangegaan zonder goedkeuring van **EUROP ASSISTANCE** of kosten die niet expliciet voorzien zijn in onderhavig document,
- kosten die niet gestaafd worden door de originele documenten,

- Schadegevallen in landen die buiten de garantie van het Contract vallen of buiten de geldigheidsduur van het Contract, en meer bepaald buiten de voorziene Verblijfsduur in het Buitenland,
- de gevolgen van incidenten die voorgevallen zijn tijdens gemotoriseerde wedstrijden, races of competities (of hun testritten) waarvoor volgens de geldende reglementering de voorafgaande goedkeuring vereist is van de bevoegde instanties indien u deelnemer bent, of tijdens testritten op circuit waarvoor vooraf de officiële goedkeuring van de bevoegde instanties is vereist, en dat zelfs indien U Uw eigen voertuig gebruikt,
- reizen ondernomen met het oog op een diagnose en/of medische behandeling en/of ingreep op het vlak van plastische chirurgie, de gevolgen ervan en de kosten die hieruit voortvloeien,
- de organisatie en de uitvoering van het vervoer zoals vermeld in de paragraaf 'Medisch vervoer/repatriëring' voor niet-ernstige aandoeningen die ter plaatse kunnen worden behandeld en die de Verzekerde/Begunstigde er niet van weerhouden om de reis voort te zetten.
- verzoeken om bijstand die verband houden met medisch begeleide voortplanting of vrijwillige zwangerschapsonderbreking, de gevolgen ervan en de kosten die hieruit voortvloeien,
- verzoeken die verband houden met voortplanting of zwangerschap ten behoeve van anderen, de gevolgen ervan en de kosten die hieruit voortvloeien,
- medische implantaten en prothesen (tandheelkundig, auditief, medisch enz.),
- thermale kuren, de gevolgen ervan en de kosten die hieruit voortvloeien,
- medische kosten aangegaan in het Land van Herkomst van de Begunstigde,
- andere ambulante medische kosten dan die voorzien in artikel 15.7.1.9.2,
- voorziene ziekenhuisopnames, de gevolgen ervan en de kosten die hieruit voortvloeien,
- kosten voor optische instrumenten, zoals bijvoorbeeld brilglazen en contactlenzen,
- vaccins en vaccinatiekosten,
- consultaties van een arts ter controle, de gevolgen ervan en de daaraan verbonden kosten,
- ingrepen van esthetische aard, de eventuele gevolgen ervan en de kosten die hieruit voortvloeien,
- verblijven in een rusthuis, de gevolgen ervan en de kosten die hieruit voortvloeien,
- revalidaties, fysiotherapie, chiropraxie, de gevolgen ervan en de kosten die hieruit voortvloeien,
- Medische of paramedische diensten en de aankoop van producten waarvan het therapeutische karakter niet wordt erkend door de Franse wetgeving, en de daaraan verbonden kosten,
- medische check-ups met het oog op vroegtijdige opsporing, regelmatige behandelingen of analyses, de gevolgen ervan en de kosten die hieruit voortvloeien,
- de organisatie van opsporingen en reddingsoperaties op zee en in de bergen,
- de organisatie van opsporingen en reddingsoperaties van personen in de woestijn en de kosten die hieruit voortvloeien,
- de kosten door te zware bagage bij vervoer per vliegtuig en de kosten voor het bezorgen van de bagage indien deze niet samen met de Begunstigde vervoerd kan worden,
- de kosten voor de annulering van de reis,



- restaurantkosten,
- douanekosten.

#### **15.10. BEPERKTE AANSPRAKELIJKHEID BIJ OVERMACHT OF VERGELIJKBARE GEBEURTENISSEN**

**EUROP ASSISTANCE** kan zich in noodgevallen in geen geval in de plaats stellen van de lokale diensten.

**EUROP ASSISTANCE** kan niet aansprakelijk gesteld worden voor tekortkomingen of vertragingen in de uitvoering van de prestaties ten gevolge van overmacht of gebeurtenissen zoals:

- internationale of burgeroorlogen, algemeen bekende politieke instabiliteit, volksoptstanden, oproer, terroristische daden, represailles,
- aanbevelingen van de Wereldgezondheidsorganisatie (W.H.O.) of nationale of internationale instanties, of beperkingen in het vrij verkeer van personen en goederen, ongeacht de reden, met inbegrip van gezondheids-, veiligheids- of meteorologische redenen, of beperkingen of verbod op luchtvaartverkeer.
- stakingen, ontploffingen, Natuurrampen, atoomkernreacties of elke vorm van straling afkomstig van een radioactieve energiebron,
- vertragingen en/of onvermogen om administratieve documenten te verkrijgen zoals in- en uitreisvisa, paspoort, enz. die nodig zijn voor uw vervoer binnen of buiten het land waar U zich bevindt of voor uw binnenkomst in het land dat door onze artsen wordt aanbevolen voor Uw Ziekenhuisopname.
- het gebruik van plaatselijke openbare diensten of andere tussenpersonen waar **EUROP ASSISTANCE** verplicht een beroep op moet doen op grond van de plaatselijke en/of internationale reglementering,
- het ontbreken of de beschikbaarheid van technische of menselijke middelen voor het vervoer (met inbegrip van weigering tot medewerking of interventie),

**Organisaties voor personenvervoer (zoals luchtvaartmaatschappijen) kunnen voor personen met bepaalde aandoeningen of zwangere vrouwen beperkingen opleggen die gelden tot bij de start van het vervoer en die zonder voorafgaande kennisgeving kunnen worden gewijzigd (bv. voor luchtvaartmaatschappijen: medisch onderzoek, medisch attest enz.).**

**De repatriëring van deze personen kan bijgevolg enkel gebeuren indien de vervoersmaatschappij het niet weigert en uiteraard na voorlegging van een gunstig medisch attest zoals voorzien en volgens de bepalingen in de paragraaf 'Medisch vervoer/repatriëring' voor wat betreft de gezondheid van de Verzekerde of het ongeboren kind.**

#### **15.11. INDEPLAATSSTELLING**

Nadat **EUROP ASSISTANCE** kosten is aangegaan in het kader van de bijstandsprestaties, treedt **EUROP ASSISTANCE** in Uw rechten en rechtsvorderingen ten aanzien van iedere persoon die verantwoordelijk is voor de schade, in overeenstemming met artikel L 121-12 van het Franse wetboek op de verzekeringen. De indeplaatsstelling is beperkt tot het bedrag van de door **EUROP ASSISTANCE** aangegane kosten bij de uitvoering van dit Contract.

#### **15.12. VERJARING**

**In overeenstemming met artikel L 114-1 van het Franse wetboek op de verzekeringen:**

"vervalt elke vordering die voortvloeit uit een verzekeringsovereenkomst na een periode van 2 jaar vanaf de datum van de gebeurtenis die tot het ontstaan van de vordering heeft geleid.

Echter:

1. In geval van reticentie, weglating, en/of valse of onjuiste verklaring aangaande het gelopen risico loopt deze termijn pas vanaf de dag waarop de verzekeraar hiervan kennis heeft genomen;
2. Bij een schadegeval loopt deze termijn pas vanaf de dag waarop de partijen hier kennis van hebben genomen, indien ze aantonen dat ze er tot dan toe geen weet van hadden;

Wanneer de vordering van de verzekerde jegens de verzekeraar veroorzaakt wordt door het beroep van een derde, loopt de verjaringstermijn pas vanaf de dag waarop deze derde een rechtszaak aanhangig heeft gemaakt tegen de verzekerde of vergoed is door deze laatste. ”

#### **In overeenstemming met artikel L 114-2 van het Franse wetboek op de verzekeringen:**

"De verjaring wordt onderbroken door een van de gebruikelijke oorzaken van onderbreking van de verjaring en door de aanstelling van experts na een schadegeval. De onderbreking van de verjaring van de vordering kan onder meer voortvloeien uit de verzending van een aangetekende brief met ontvangstbevestiging van de verzekeraar aan de verzekerde voor wat betreft de vordering inzake de betaling van de premie en door de verzekerde aan de verzekeraar voor wat betreft de betaling van de schadevergoeding. ”

De gebruikelijke oorzaken van onderbreking van de verjaring worden beschreven in artikel 2240 tot 2246 van het Franse burgerlijk wetboek: de erkenning door de debiteur van het recht waartegen hij of zij zich verzet (artikel 2240 van het Franse burgerlijk wetboek), de rechtsvordering (artikel 2241 tot 2243 van het Franse burgerlijk wetboek), een besluit van gedwongen tenuitvoerlegging (artikel 2244 tot 2246 van het Franse burgerlijk wetboek).

#### **In overeenstemming met artikel L 114-3 van het Franse wetboek op de verzekeringen:**

"In afwijking van artikel 2254 van het Franse burgerlijk wetboek kunnen de partijen van de verzekeringsovereenkomst de verjaartermijn niet wijzigen en geen toevoegingen doen aan de oorzaken van de opschorting of onderbreking ervan, zelfs niet in onderlinge overeenstemming."

### **15.13. VALSE VERKLARINGEN**

**Iedere verzwijging of opzettelijk valse verklaring van uwentwege die de context van het risico wijzigt of onze opinie hierover doet verminderen heeft de nietigheid van de overeenkomst tot gevolg. Alle betaalde premies blijven door ons verworven en wij hebben het recht om de betaling van alle verschuldigde premies te eisen (artikel L.113-8 van het Franse wetboek op de verzekeringen).**

Iedere nalatigheid of onjuiste verklaring van uwentwege waarvan niet bewezen is dat te kwader trouw gehandeld is, zal leiden tot de ontbinding van het contract 10 dagen na de kennisgeving die U per aangetekende brief toegestuurd zal worden en/of de toepassing van een vermindering van de schadevergoeding (artikel L.113-8 van het Franse wetboek op de verzekeringen).

### **15.14. Verval omwille van valse verklaring**

**Indien u bij verzoek tot tussenkomst uit hoofde van de bijstandsprestaties, bewust onjuiste documenten als bewijsstukken gebruikt, of frauduleuze middelen aanwendt of onjuiste of verholde verklaringen aflegt, zullen U en Uw Begunstigden ontzet worden uit ieder in onderhavig bijstandsinformatieblad bedoelde recht op bijstandsprestaties waarvoor deze verklaringen vereist zijn.**

### **15.15. KLACHTEN**

Bij klachten of geschillen kan de Begunstigde zich richten tot

EUROP ASSISTANCE

Service Réclamations Clients

1, promenade de la Bonnette

92633 Gennevilliers Cedex

**service.qualite@europ-assistance.fr**

Indien de behandelingstermijn langer dan tien (10) werkdagen duurt, wordt u tijdens deze periode een wachtbrief toegestuurd. U ontvangt een schriftelijk antwoord op de klacht binnen een termijn van maximaal twee (2) maanden vanaf de ontvangstdatum van de initiële klacht.

Indien het geschil aanhoudt na de behandeling van de vraag door onze Service Réclamations Clients, kan de Begunstigde zich schriftelijk of online tot de ombudsman wenden:

### **La Médiation de l'Assurance**

**TSA 50110**

**75441 Paris Cedex 09**

<http://www.mediation-assurance.org/>

Het staat de Begunstigde te allen tijde vrij om een verzoek in te dienen bij de bevoegde rechtbank.

### **15.16. TOEZICHTHOUDENDE INSTANTIE**

De instantie belast met het toezicht is de 'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution'

A.C.P.R. - 4 Place de Budapest CS 92459 – 75436 Paris 09 Cedex.

### **15.17. PERSOONSgegevens**

**U verbindt zich ertoe om de informatie die in dit artikel staat mee te delen aan alle derden wiens persoonsgegevens aan EUROP ASSISTANCE doorgegeven kunnen worden (bv. de andere Begunstigden, derden die betrokken zijn bij het schadegeval, contactpersonen in geval van nood, enz.).**

### **16. Verzekering**

Onderstaande verzekeringsgaranties zijn door de G.M.<sup>®</sup> verworven bij Generali Verzekeringen. Club Med<sup>®</sup> raadt de G.M.<sup>®</sup> evenwel ten sterkste aan om een bijkomende verzekering af te sluiten. Voor schadeclaims i.v.m. de verzekeringsgaranties of voor bijkomende informatie kan de G.M.<sup>®</sup> zich wenden tot de verzekeringsmakelaar:

MARSH – CONTRACT CLUB MED BELGIË N° 7021002, avenue Herrmann-Debroux 2 / Herrmann-Debrouxlaan 2 B, 1160 Brussel (e-mail : [clubmed.be@marsh.com](mailto:clubmed.be@marsh.com), tel: +32 (0)2 674 96 11, fax: +32 (0)2 674 99 34) of tot zijn eigen verzekeraar of verzekeringsmakelaar. In dit verband biedt Club Med<sup>®</sup> de mogelijkheid om een bijkomende verzekering af te sluiten die de risico's van uw reis dekt zoals onder andere (deze lijst is niet limitatief): annulering, bagage, ski's, medische kosten. Voor meer gedetailleerde informatie over dit aanbod, gelieve de pagina's over de vrijwillige verzekering "Écran Total<sup>®</sup>" en "Ski Zéro Souci<sup>®</sup>" te raadplegen of informatie te vragen in het Reisbureau.

#### **16.1. Medische kosten**

Indien u tijdens uw verblijf bij Club Med<sup>®</sup> een ongeval hebt, worden de kosten voor geneeskundige en chirurgische behandelingen en geneesmiddelen vergoed tot een bedrag van 500 euro. Deze verzekering geldt alleen als aanvulling op of ter vervanging van de vergoedingen door de sociale zekerheid, het ziekenfonds en/of een andere verzekeringsmaatschappij.

#### **16.2. Overlijden door ongeval**

Hoofdsom: 3 000 euro.

#### **16.3. Blijvende invaliditeit als gevolg van een ongeval**

Hoofdsom bij 100% invaliditeit: 4 500 euro (te verlagen op basis van het invaliditeitspercentage dat een deskundige heeft vastgesteld). De verblijfskosten (hotel, restaurant, verlenging van verblijf bij Club Med®, taxi) kunnen in geen geval onder de bepalingen van paragraaf 14 en 15 betreffende bijstand of verzekering vallen.

## 17- Afbeeldingen

Club Med® stelt alles in het werk om afbeeldingen en foto's te laten zien waarmee de G.M.® zich een zo goed mogelijk beeld kan vormen van de voorgestelde voorzieningen. Deze foto's en afbeeldingen hebben tot doelstelling om een idee te geven van de categorie van de voorzieningen, maar engageren Club Med® in geen geval verder dan deze doelstelling.

## Algemene en Bijzondere Verkoopvoorwaarden van Club Med® Editie van 25/11/2021

Van toepassing op alle verblijfsboekingen vanaf 25/11/2021, en geldig tot ze opnieuw worden bijgewerkt, waarbij de datum van de editie als bewijs geldt. Indien de Algemene Verkoopvoorwaarden geüpdatet worden, zal de nieuwe versie beschikbaar zijn in de Reisbureaus en op de Site. Deze voorwaarden vernietigen en vervangen vanaf deze zelfde datum de Algemene Verkoopvoorwaarden van alle vorige edities.

Hoofdredacteur

Club Med® SAS

11 rue de Cambrai • 75957 Paris Cedex 19 - Frankrijk • Tel.: +33 1 53 35 35 53, Fax: +33 1 53 35 36 16 • [www.clubmed.com](http://www.clubmed.com) • Vereenvoudigde aandeelvennootschap met een kapitaal van 149 704 804 euro • 572 185 684 RCS Paris • Licentie IM075100307 • Intracommunautair btw-nummer: FR56 572185684 • RCP N° AA.992.497 • GENERALI ASSURANCES IARD: 7 boulevard Haussmann - F-75456 Paris Cedex 9, Frankrijk • Financiële Waarborg: APS, 15 avenue Carnot, F-75017 Paris, Frankrijk.

CLUB MÉDITERRANÉE N.V. België

Belgisch agentschap van Club Med® SAS:

Louizalaan 523 • 1050 Brussel • Tel: +32(0)2.53.52.573 • [www.clubmed.be](http://www.clubmed.be) • LID VAN DE ABTO • RPM Brussel • BTW BE 0403.261.464 • LIC 1002 CatA • Lid van het Garantiefonds Reizen

Raadpleeg de Site voor de Bijzondere Voorwaarden van de Cruises.

Raadpleeg de Site voor de Bijzondere Voorwaarden van de Rondreizen by Club Med®.