

## Algemene Voorwaarden

### Verzakingsrecht bij boekingen via internet of telefoon

Overeenkomstig art. VI.53 12° van het Wetboek van Economisch Recht kan de consument het herroepingsrecht niet uitoefenen voor de terbeschikkingstelling van accommodatie anders dan voor woondoeleinden, vervoer, autoverhuurdiensten, catering en diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien in de overeenkomsten een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien

Deze uitzondering voor de toeristische sector werd ingegeven door de specificiteit van de in deze sector geleverde diensten en is in overeenstemming met Europese richtlijn betreffende de verkoop op afstand, die eveneens een uitzondering voorziet voor diensten betreffende logies, vervoer, het restaurantbedrijf en de vrijetijdsbesteding.

## ALGEMENE REISVOORWAARDEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VOOR REISDIENSTOVEREENKOMSTEN

### Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de verkoop van reisdiensten die vanaf 1 juli 2018 worden geboekt en worden geregeld door de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017.

### Artikel 2: Informatie aan de reiziger vooraleer een reisdienstovereenkomst tot stand komt

De organisator of de doorverkoper die als tussenpersoon afzonderlijk een reisdienst verkoopt verstrekt aan de reiziger de volgende informatie:

1. De voornaamste kenmerken van de reisdienst
2. De identiteit van de onderneming (ondernemingsnummer, handelsnaam, adres en telefoonnummer)
3. De totale prijs van de reisdienst
4. Betalingsmodaliteiten
5. Informatie over de interne klachtenbehandeling
6. De bescherming waarop hij aanspraak kan maken in het geval van insolventie
7. De naam van de entiteit die instaat voor die bescherming en haar contactgegevens.

### Artikel 3: Informatie door de reiziger

- 3.1: De persoon die de reisdienstovereenkomst afsluit, moet aan de organisator en de doorverkoper alle nuttige inlichtingen verstrekken omtrent hemzelf en zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst.
- 3.2: Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de organisator en/of doorverkoper, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

### Artikel 4: Insolventie

4.1: De organisator of doorverkoper die als tussenpersoon afzonderlijke reisdiensten verkoopt stelt een zekerheid voor de terugbetaling van alle bedragen die hij ontvangt van of namens de reizigers, voor het geval de reisdienst, door de insolventie niet kan worden verleend.

4.2: Voor niet-uitgevoerde reisdiensten worden terugbetalingen op verzoek van de reiziger zonder vertraging verricht.

### Artikel 5: Klachtenregeling

De organisator en/of doorverkoper verstrekt aan de reiziger informatie over de interne klachtenbehandeling.

### Artikel 6: Verzoeningsprocedure

6.1 Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.

6.2 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.

6.3 Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen.

6.4 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.

6.5 Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

### Artikel 7: Arbitrage of rechtbank

7.1 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.

7.2 De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden, noch als eisende noch als verwerende partij.

7.3 De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 1250 euro bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangezekende brief of e-mail met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1251 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen.

7.4 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 (voorzijnde) 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.

7.5 Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reiseschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk.

#### Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen:

telefoon: 02 277 62 15 of 02 277 61 80 (9u tot 12 u) ;  
fax: 02 277 91 00

City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel  
e-mail: reisesgeschillen@clv-gr.be

## BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VACANSOLEIL

De Bijzondere Reisvoorwaarden maken samen met de Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen de op uw contract toepasselijke contractvoorwaarden uit.

### Artikel 1 Inleidende bepaling

Vacansoleil België BVBA, Koningin Astridlaan 29 bus 5 8200 Brugge, ondernemingsnummer 0464573382 en telefoonnummer 070/211.212 treedt op als reisprofessioneel die enkelvoudige reisdiensten verkoopt van de reisdienstverleners Vacansoleil België BVBA (Koningin Astridlaan 29 bus 5 8200 Brugge België) of van Vacansoleil BV (Marinus Van Meelweg 16 5657EN Eindhoven Nederland ) of van diverse individuele campings, afhankelijk van de geboekte accommodatie en zoals aangegeven is op de factuur / reisbevestiging en zoals voorzien door de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017 en meer bepaald de artikels 71 tem 74 ivm de Verkoop van reisdiensten, zoals hieronder overgenomen :

*Art. 71. Onverminderd de informatieverplichtingen bedoeld in boek VI van het Wetboek van economisch recht, verstrekt de organisator of de doorverkoper die als tussenpersoon afzonderlijk een van de reisdiensten, bedoeld in artikel 2, 1°, verkoopt, aan de reiziger, voordat deze is gebonden door een reisdienstovereenkomst, op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier informatie over:*

*1° de bescherming waarop hij aanspraak kan maken in geval van insolventie, in overeenstemming met artikel 72;*

*2° de naam van de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, en haar contactgegevens, met inbegrip van het geografische adres, en, indien van toepassing, de bevoegde autoriteit die daarvoor door de betrokken lidstaat is aangewezen en haar contactgegevens.*

*Art. 72. De organisator of de doorverkoper die als tussenpersoon afzonderlijke reisdiensten verkoopt, stelt een zekerheid voor de terugbetaling van alle bedragen die hij ontvangt van of namens de reizigers, voor het geval dat de desbetreffende reisdienst ten gevolge van zijn insolventie niet wordt verleend.*

*Art. 73. Voor niet-uitgevoerde reisdiensten worden terugbetalingen op verzoek van de reiziger zonder onnodige vertraging verricht.*

*Art. 74. De Koning bepaalt de vorm en de voorwaarden waaraan deze zekerheid moet voldoen.*

### Artikel 2 Totstandkoming en inhoud overeenkomst

1. a. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van de enkelvoudige reisdienstverlener en/of reisprofessioneel. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger schriftelijk of langs elektronische weg zo spoedig mogelijk een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur.

b. Bij boeking via internet richt de enkelvoudige reisdienstverlener en/of reisprofessioneel het boekingsproces zodanig in dat de reiziger er vóór de aanvaarding op gewezen wordt dat hij een overeenkomst aangaat. Bij telefonische boekingen is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden door de bevestiging van de boeking door de enkelvoudige reisdienstverlener en/of reisprofessioneel.

2. Het aanbod van de enkelvoudige reisdienstverlener en/of reisprofessioneel is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan. Dit dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 8 kantooruren na aanvaarding, te geschieden onder opgaaf van redenen. Herroeping wegens verhoging van de reissom dient te voldoen aan de vereisten van artikel 4.

3. a. Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.

b. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en de enkelvoudige reisdienstverlener en/of reisprofessioneel anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder.

c. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.

4. a. Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van de enkelvoudige reisdienstverlener en/of reisprofessioneel maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst.

b. Indien de enkelvoudige reisdienstverlener en/of reisprofessioneel algemene voorbehouden in het algemeen gedeelte van het programma heeft opgenomen en deze in strijd zijn met de reisvoorwaarden, gelden de voor de reiziger meest gunstige bepalingen.

c. Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden de enkelvoudige reisdienstverlener en/of reisprofessioneel niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die - vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger - op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.

5. a. Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door de reisdienstverlener en/of reisprofessioneel aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). De reisdienstverlener zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te kunnen geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd. Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van de enkelvoudige reisdienstverlener en/of reisprofessioneel.

b. De enkelvoudige reisdienstverlener en/of reisprofessioneel heeft in dat geval het recht de volgende kosten in rekening te brengen: - aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten tot een bedrag van € 30,00 per geboekte accommodatie. - eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten.

6. De enkelvoudige reisdienstverlener en/of reisprofessioneel draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

### Artikel 3 Betaling

In geval van eigen-vervoerreizen naar wooneenheden zoals bungalows, appartementen, stacaravans, tenten en campingstaanplaatsen bedraagt het voorschot 30 % van de reissom. Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken voor de dag van aankomst in het eerst geboekte verblijf in het bezit zijn van de enkelvoudige reisdienstverlener en/of reisprofessioneel. Bij niet tijdige betaling van zowel voorschot als saldo is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door of namens de enkelvoudige reisdienstverlener en/of reisprofessioneel schriftelijk of langs elektronische weg op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen 7 werkdagen te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. De reisdienstverlener en/of reisprofessioneel heeft het recht om de daarvoor verschuldigde

annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de bepalingen van artikel 9 van toepassing en worden de reeds betaalde gelden met de annuleringsgelden verrekend. Indien de overeenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

#### Artikel 4 Reissom

1. De gepubliceerde reissom geldt per accommodatie, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen zoals in de publicatie vermeld. De gepubliceerde prijzen van de diensten zijn onderworpen aan Boek VI van het Wetboek van economisch recht op grond van artikel VI 2, 3<sup>en</sup> VI.4 van deze wet moet de voor de consument aangeduide prijs een totaal te betalen prijs zijn, waarin de taksen en de kosten van alle diensten die door de consument verplicht moeten worden bijbetaald zijn inbegrepen. Het woordje "verplicht" duidt erop dat de taksen en de kosten van de bijkomende diensten een verplicht karakter moeten hebben, met andere woorden in elk geval verschuldigd zijn. Hierop zijn er twee uitzonderingen, namelijk in het buitenland lokaal te vereffenen taksen opgelegd aan de consument (KB van 11 juli 2003 houdende de vaststelling van bijzondere regels inzake prijsaanduiding in de reizenector) en variabele kosten/supplementen (zoals bv. bezettingsgraad van een verblijf die de prijs kan beïnvloeden).
2. De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen, heffingen, zoals deze de enkelvoudige reisdienstverlener en/of reisprofessioneel bekend waren ten tijde van het in druk geven van de publicatie.
3. de in het contract overeengekomen prijs kan niet worden herzien, zolang dit uitdrukkelijk is voorzien samen met de precieze berekeningswijze ervan, en voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in:
  - de op de reis toegepaste wisselkoersen
  - de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen.
4. Administratiekosten : de reserveringskosten en/of dossierkosten bedragen 25 Euro per reservatie.

#### Artikel 5 Informatie

1. Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij de enkelvoudige reisdienstverlener en/of reisprofessioneel heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend of de enkelvoudige reisdienstverlener en/of reisprofessioneel tekort is geschoten in zijn informatieverplichting.
2. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een aan alle geldigheidsvereisten voldoende paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.
3. Voor mensen vanaf 12 jaar met de Belgische nationaliteit is het verplicht om een geldig paspoort/identiteitsbewijs bij zich te hebben. Voor andere nationaliteiten raadpleeg dan de ambassade/consulaat van het land van bestemming. Voor kinderen onder de 12 jaar: vraag tijdig de Kids-ID aan bij uw gemeente.

#### Artikel 6 Reisdocumenten

1. De enkelvoudige reisdienstverlener en/of reisprofessioneel stelt de benodigde reisdocumenten via schriftelijke of elektronische weg in het bezit van de reiziger voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf.
2. Indien de reiziger voor vertrek nog geen reisdocumenten ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij enkelvoudige reisdienstverlener en/of reisprofessioneel.

#### Artikel 7 Wijzigingen door de reiziger

1. Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Bovendien is hij gehouden de wijzigingskosten ad € 35,00 per boeking en eventuele communicatiekosten te voldoen. Hier worden wijzigingen bedoeld waarbij de essentie van de overeenkomst niet wordt aangetast (vertrekdatum, bestemming, accommodatie, periode).
2. Wijziging van de vertrekdatum, bestemming, accommodatie of periode wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 9 van toepassing is.

#### Artikel 8 In-de-plaatsstelling / overdracht

1. Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:- de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden :
  - het verzoek wordt uiterlijk 7 dagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht;

- en
  - de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze in-de-plaatsstelling.
2. De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de enkelvoudige reisdienstverlener en/of reisprofessioneel voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de in artikel 7 lid 1 bedoelde wijzigings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

#### Artikel 9 Annulering door de reiziger

1. a. Voor eigen-vervoerreizen naar wooneenheden zoals bungalows, appartementen, stacaravans, tenten en campingstaplaatsen, naast eventueel verschuldigde reserveringskosten zijn de volgende annuleringskosten verschuldigd:
  - bij annulering tot de 42ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 30% van de reissom; - bij annulering vanaf de 42ste dag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 60% van de reissom; - bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom; - bij annulering op de vertrekdag of later: de volle reissom.
  - bij annulering bedragen de annuleringskosten voor reserveringskosten en/of dossierkosten 100% - bij annulering bedragen de annuleringskosten voor de polis van de annuleringsverzekering 100%
2. De reiziger die de reis annuleert, is gehouden de annuleringskosten conform het bepaalde in de vorige leden te voldoen.
3. In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor in-de-plaatsstelling kiest, is artikel 8 van toepassing.
4. a. Het annuleren van een overeenkomst door één of meer reizigers die gezamenlijk voor een verblijf in een hotelkamer, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie hebben geboekt, geldt als annulering van alle overeenkomsten, zodat door alle reizigers de bedragen, bedoeld in voorgaande leden, moeten worden betaald.
  - b. Indien de overblijvende reizigers zulks willen en hun groepsgroote in de prijsstabel voor deze accommodatie voorkomt, blijven de respectievelijke overeenkomsten in stand. Het bepaalde sub c. is dan van toepassing.
  - c. De sub b. bedoelde reizigers zullen de reissom moeten betalen, zoals deze voor het resterende aantal reizigers in de prijsstabel vermeld staat.
5. Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.
6. Annuleringen dienen steeds schriftelijk te worden bevestigd.

#### Artikel 10 Wijziging door de reisdienstverlener

De reisdienstverlener behoudt zich het recht voor om een wijziging door te voeren mits akkoord van de reiziger. Wat betreft wijzigingen door de reisdienstverlener zijn volgende voorwaarden van toepassing:  
Indien de reisdienstverlener, vóór de aanvang van de reis, het contract verbreekt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:

- a. ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van gelijke of betere kwaliteit, zonder dat hij een supplement dient te betalen. Zo het aanbod van mindere kwaliteit is, moet de enkelvoudige reisdienstverlener het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen.
- b. ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.

#### Artikel 11 Aansprakelijkheid en overmacht

De reisprofessioneel is niet aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reisdienst. De reisdienstverlener is enkel aansprakelijk voor zijn eigen reisdienst. De reisdienstverlener is aansprakelijk voor elke fout die hij bij de uitvoering van zijn verplichtingen begaat. Hij is niet aansprakelijk in geval:

- a. de tekortkomingen in de uitvoering van het contract toe te schrijven zijn aan de reiziger;
- b. de tekortkomingen, die niet te voorzien waren of niet konden worden vermeden, toe te schrijven zijn aan een derde met inbegrip de leverancier van een reisdienst.
- c. deze tekortkomingen te wijten zijn aan overmacht. Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.
- d. deze tekortkomingen te wijten zijn aan een gebeurtenis die de reisdienstverlener zelfs met inachtneming van de grootste zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen.

#### Artikel 12 Verplichtingen van de reiziger

1. De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de enkelvoudige reisdienstverlener en/of reisprofessioneel

ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is/zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

2. a. De reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de reisdienstverlener en/of reisprofessioneel van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.
  - b. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voor zover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend.
3. De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht als nader omschreven in artikel 15 te voldoen.

#### Artikel 13 Rente en incassokosten

De reiziger die niet tijdig aan een betalingsverplichting jegens de enkelvoudige reisdienstverlener en/of reisprofessioneel heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd.

Voorts is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten gelijk aan 15 % van het gevorderde, tenzij dit bedrag, de incassowerkzaamheden en het verschuldigde bedrag in aanmerking nemende, onbillijk is.

#### Artikel 14 Klachten

1. Vóór de afreis:  
Indien de reiziger een klacht heeft vóór de afreis moet hij deze zo snel mogelijk per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij de enkelvoudige reisdienstverlener en/of reisprofessioneel .
2. Tijdens de reis:  
Klachten tijdens de uitvoering van het contract moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier melden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet hij zich - in deze volgorde - wenden tot een vertegenwoordiger van de enkelvoudige reisdienstverlener en/of reisprofessioneel, of de verstrekker van de betrokken dienst of rechtstreeks tot de reisdienstverlener en/of reisprofessioneel.
3. Na de reis:  
Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij uiterlijk één maand na het einde van de reisovereenkomst bij de reisdienstverlener en/of er aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen.

#### Artikel 15 Garantiefonds Reizen, ABTO, safeshops.be

1. Vacansoleil BVBA is lid van het Garantiefonds Reizen, Metrologielaan 8, B-1130 Brussel. De voorwaarden vindt u op <http://www.fgf.be/>Daarin vindt u terug onder welke voorwaarden u, bij financieel onvermogen, terugbetaling kunt vragen van de betaalde reissommen, of, wanneer de reis reeds een aanvang heeft genomen, de verderzetting van de reis of de reparatie.
2. Vacansoleil is lid van ABTO, "Association of Belgian Travel Organisers". Wanneer u uw vakantie toevertrouwt aan een lid van ABTO, houdt dit voor u een aantal garanties in. De leden van ABTO streven naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van dienstverlening. Zij passen bijvoorbeeld allen de reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen toe en zorgen ervoor dat hun activiteiten beantwoorden aan de verschillende wettelijke normen. Verder kunnen de aangesloten reisorganisaties de nodige waarborgen voorleggen inzake solvabiliteit. Alle leden zijn verzekerd tegen financieel onvermogen.
3. Vacansoleil is lid van Safeshops.be. Safeshops.be is een vzw en heeft als voornaamste doelstelling het vertrouwen van consumenten in België in online shoppes te verhogen. Achter het kwaliteitslabel SafeShops.be schuilt een onafhankelijke certificatie traject. Een webshop wordt hierbij van A to Z gecontroleerd of zij de wetgeving (o.a. op vlak van privacy, terugnameplicht, garanties,...) volgen. Maar wordt daarnaast ook gevraagd de 'marketing' gedragscode van bdma en de Wetgeving op Privacy (GDPR) te volgen. Deze code staat voor een respectvol communicatie & marketinggedrag. Vacansoleil. be is gecertificeerd door Safeshops. be met label #SLA20299.