



Zeppelin Reizen treedt op als Bemiddelaar van een enkelvoudige reisdienst

Deze bundel bevat:

- Algemene voorwaarden Geschillencommissie Reizen voor reisdiensten
- Bijzondere voorwaarden Zeppelin Reizen
- Verkorte Privacy Verklaring

ZEPPELIN REIZEN BV

Korte Eekhoekstraat 13, B-9270 Laarne • Telefoon 0032 471 222 711 • info@zeppelinreizen.be
Bezoekadres Dorpsstraat 39b, B-9270 Laarne

Licentie 7339 • BTW BE0537908253 • IBAN BE45 7370 3992 9889



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.

ZEPPELIN REIZEN BV

Korte Eekhoekstraat 13, B-9270 Laarne • Telefoon 0032 471 222 711 • info@zeppelinreizen.be
Bezoekadres Dorpsstraat 39b, B-9270 Laarne

Licentie 7339 • BTW BE0537908253 • IBAN BE45 7370 3992 9889



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 aangetekende 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 (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de

ZEPPELIN REIZEN BV

Korte Eekhoekstraat 13, B-9270 Laarne • Telefoon 0032 471 222 711 • info@zeppelinreizen.be
Bezoekadres Dorpsstraat 39b, B-9270 Laarne
Licentie 7339 • BTW BE0537908253 • IBAN BE45 7370 3992 9889



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 reisgeschil. 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: reisgeschillen@clv-gr.be

ZEPPELIN REIZEN BV

Korte Eekhoekstraat 13, B-9270 Laarne • Telefoon 0032 471 222 711 • info@zeppelinreizen.be

Bezoekadres Dorpsstraat 39b, B-9270 Laarne

Licentie 7339 • BTW BE0537908253 • IBAN BE45 7370 3992 9889



Bijzondere voorwaarden Zeppelin Reizen

Artikel 1: Toepassingsgebied

1. Deze bijzondere voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten betreffende enkelvoudige reisdiensten. gesloten door Zeppelin Reizen.
2. Een overeenkomst tot enkelvoudige kan enkel gesloten worden door een meerderjarig handelingsbekwame persoon. Zouden er overeenkomsten gesloten worden door natuurlijke personen die niet aan deze voorwaarden voldoen blijven de respectievelijk voogd en / of curator aansprakelijk voor de hieruit vloeiende kosten.

Artikel 2: Bevoegdheden

1. Door deze bestelbon te ondertekenen verleent de reiziger aan de reisbemiddelaar de uitdrukkelijke bevoegdheid hem te vertegenwoordigen in alle betrekkingen met de dienstverleners.
2. Zeppelin Reizen handelt als bemiddelaar. De overeenkomst komt tot stand rechtstreeks tussen de reiziger en de leverancier van de reisdienst.

Artikel 3: Prijs

1. De overeengekomen prijs in de overeenkomst is – behoudens kennelijke materiële vergissing - vast en alle vermelde diensten, belastingen en taksen zijn inbegrepen, behalve deze die, ingevolge lokale reglementeringen, enkel ter plaatse door de reiziger in contanten kunnen betaald worden.
2. De vermelde prijzen en toeslagen zijn per persoon.
3. De prijzen bevatten alle diensten vermeld in de overeenkomst.
 - Indien er een vlucht is geboekt wordt, geldt de prijs steeds voor de vlucht in economy klasse, het tarief is exclusief bagage en stoelreservatie, tenzij anders vermeld.
 - Alle binnenlandse en internationale brandstof- en luchthaventaksen zoals gekend op moment van boeking – tenzij anders vermeld.
 - Steeds inbegrepen zijn alle bijdragen voor de verzekering financieel onvermogen, professionele aansprakelijkheid
 - Alsook inbegrepen indien van toepassing, de BTW volgens de correcte aanslagvoeten.
4. Prijzen die mondeling of telefonisch worden doorgegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.
5. Kennelijke materiële fouten in de prijs binden Zeppelin Reizen niet en mogen

ZEPPELIN REIZEN BV

Korte Eekhoekstraat 13, B-9270 Laarne • Telefoon 0032 471 222 711 • info@zeppelinreizen.be
Bezoekadres Dorpsstraat 39b, B-9270 Laarne

Licentie 7339 • BTW BE0537908253 • IBAN BE45 7370 3992 9889



worden rechtgezet.

6. Aan dossiers op aanvraag, behalve indien zij in een vaste boeking resulteren, zijn altijd 15 euro dossierkosten verbonden.

Artikel 4: Betalingen

1. Tenzij ander overeengekomen, wordt de prijs van de reisdienst volledig betaald bij bevestiging van de reservatie.

2. Laattijdige of niet betaling:

Bij niet- of onvolledige betaling van de prijs binnen de vervaldatum zal van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling aanleiding geven tot het betalen van een intrest aan 12% per jaar en een forfaitaire schadevergoeding van 15% met een minimum van 100 euro.

3. Zeppelin Reizen behoudt zich het recht de reisdocumenten niet vrij te geven zolang niet alle saldi of de volledige som betaald zijn.

Artikel 5: Formaliteiten

1. Formaliteiten en verplichte inentingen kunnen afwijken afhankelijk van de voorheen bezochte landen, risicolanden. Ook al tracht Zeppelin Reizen de reiziger zo goed mogelijk te informeren over de formaliteiten voor het/de land(en) van bestemming, toch komt het aan de reiziger toe om de geldigheid en conformiteit van zijn reisdocumenten te controleren. Zeppelin Reizen kan niet aansprakelijk gesteld worden voor nalatigheid door de reiziger voor de hieruit voortvloeiende extra kosten en / of instapweigering door de luchtvaartmaatschappij en / of de toegang tot het grondgebied ontzegd worden.

2. De persoon die de overeenkomst afsluit is verantwoordelijk voor het verstrekken van alle nuttige inlichtingen omtrent hemzelf en zijn medereizigers. Wanneer de reiziger foutieve informatie verstrekt en dit tot bijkomende kosten leidt, mogen deze kosten in rekening gebracht worden door Zeppelin Reizen.

3. Kinderen dienen over een identiteitskaart met foto te beschikken. Kinderen die niet door hun ouders vergezeld worden, dienen documenten voor te leggen, waarop de ouders hun toestemming verlenen om alleen te reizen en waarbij de datum van aankomst en van vertrek uit het betrokken land vermeld is, evenals het adres waar zij hun vakantie doorbrengen en hun adres in België.

Artikel 6: Uurregelingen

De vermelde dienstregelingen zijn indicatief. De leverancier die de dienst uitvoert behoudt steeds het recht een andere luchtvaartmaatschappij en/of een andere route of vluchtschema te voorzien. De reiziger dient in alle omstandigheden er rekening mee te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis gewijzigd kunnen worden. Wijzigingen van de (binnenlandse) vluchten kunnen niet aanzien worden als een ingrijpende

ZEPPELIN REIZEN BV

Korte Eekhoekstraat 13, B-9270 Laarne • Telefoon 0032 471 222 711 • info@zeppelinreizen.be
Bezoekadres Dorpsstraat 39b, B-9270 Laarne

Licentie 7339 • BTW BE0537908253 • IBAN BE45 7370 3992 9889



verandering, zo kan zonder voorafgaande notie een rechtstreekse vlucht veranderen met tussenstop, of 2 vluchten, of kunnen de uren afwijken.

Artikel 7: Annulering en wijzigingen door de reiziger

1. De reisdienst is alleen opzegbaar, wijzigbaar (inclusief naamswijziging) of overdraagbaar indien de leverancier dit aanvaardt en aan zijn voorwaarden. Zeppelin Reizen behoudt zich het recht zijn kosten aan te rekenen met een minimum van 50 euro tot een maximum van 15 % van de totale reissom.
2. De annulerings- en wijzigingskosten zijn variabel volgens het tijdstip van annulering. De juiste datum van de annulering wordt bepaald door de datum waarop Zeppelin Reizen de schriftelijke melding van annulering heeft ontvangen. Een annulering door de reiziger wordt enkel in behandeling genomen op werkdagen tijdens de kantooruren (maandag t.e.m. vrijdag tussen 9u en 17u). Annuleringen of wijzigingen buiten deze tijdsperiode worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.
3. Alle bedragen van annuleringskosten worden steeds per persoon doorgegeven.
4. De annuleringskosten worden berekend op de reissom exclusief de administratiekost, de premie voor afgesloten verzekeringen.

Artikel 8: Aansprakelijkheid

Hoewel wij onze leveranciers zeer zorgvuldig kiezen kan Zeppelin Reizen nooit aansprakelijk worden gesteld voor de goede uitvoering van de reisdienst.

Artikel 9: Klachtenregeling

Voor eventuele geschillen heeft de reiziger de keuze het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Reizen of de rechtbank. Voor geschillen die niet via de Geschillencommissie opgelost kunnen worden, zijn alleen de rechtbanken van Antwerpen bevoegd. Op alle overeenkomsten is uitsluitend Belgisch recht van toepassing.

ZEPPELIN REIZEN BV

Korte Eekhoekstraat 13, B-9270 Laarne • Telefoon 0032 471 222 711 • info@zeppelinreizen.be
Bezoekadres Dorpsstraat 39b, B-9270 Laarne

Licentie 7339 • BTW BE0537908253 • IBAN BE45 7370 3992 9889



Verkorte Privacyverklaring

Uw persoonsgegevens worden door dhr Pieter Willekens verwerkt voor klantenbeheer op basis van de contractuele relatie als gevolg van uw bestelling/aankoop van uw vakantie en/of gerelateerde diensten en voor direct marketing (om u nieuwe vakantieproducten of -diensten aan te bieden) op basis van ons gerechtvaardigd belang om te ondernemen. Indien u niet wil dat wij uw gegevens verwerken met het oog op direct marketing, volstaat het ons dat mee te delen op info@zeppelinreizen.be. Via dat adres kan u ook altijd vragen welke gegevens wij over u verwerken en ze desgevallend laten verbeteren of wissen. Daarbij is het mogelijk dat wij u vragen om uw identiteit te bewijzen zodat wij de gegevens aan de juiste persoon bezorgen. Als u vragen heeft over de manier waarop wij uw gegevens verwerken, kan u zich ook wenden tot info@zeppelinreizen.be. Bent u het niet eens met de manier waarop wij uw gegevens verwerken, kan u zich wenden tot de Gegevensbeschermingsautoriteit (www.privacycommission.be - Drukpersstraat 35 te 1000 Brussel). Ons beleid op het vlak van gegevensverwerking vindt u op www.zeppelinreizen.be.

ZEPPELIN REIZEN BV

Korte Eekhoekstraat 13, B-9270 Laarne • Telefoon 0032 471 222 711 • info@zeppelinreizen.be
Bezoekadres Dorpsstraat 39b, B-9270 Laarne
Licentie 7339 • BTW BE0537908253 • IBAN BE45 7370 3992 9889