

ALGEMENE VOORWAARDEN

OKRA vzw organiseert groepsreizen in het kader van de wet van 21/11/ 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten. In dat kader informeren we je over jouw rechten als gebruiker via het document 'Standaardinformatieformulier voor pakketreisovereenkomsten'

1. DEELNAME

- OKRA is toegankelijk voor senioren die op eigen kracht aan de reis kunnen deelnemen. Personen die extra hulp en verzorging nodig hebben, verwijzen we graag door naar aanbieders van een aangepast vakantieaanbod, waaronder Samana. Als je meer info wenst over de zwaarte van een specifieke reis kan je contact opnemen met het organiserende OKRA reizen verkooppunt.
- Ook niet OKRA-leden kunnen deelnemen aan een reis van OKRA mits betaling van een toeslag van 50 euro.

2. INSCHRIJVING, VOORSCHOT EN BETALING

Inschrijven kan met een volledig ingevulde en ondertekende bestelbon, of via de inschrijvingsprocedure op www.okra.be. Je inschrijving is definitief na ontvangst van het gevraagde voorschot. Je ontvangt hiertoe een reisbevestiging met factuur. Reischeques, waarde- of kortingsbonnen dien je samen met de bestelbon in, zodat die in mindering kunnen worden gebracht. Gebruik steeds je officiële naam en voor- naam (zoals op de identiteitskaart). Onkosten als gevolg van het opgeven van een foute naam vallen ten laste van de deelnemer.

Het **voorschot** bedraagt 25 procent van de totale reissom zoals vermeld in de reisbrochure en is te betalen binnen de acht dagen na ontvangst van de reisbevestiging. De betaling geldt als bevestiging van het reiscontract. Indien je nalaat, ook na aanmaning, om het voorschot te betalen heeft OKRA het recht om de overeenkomst te beëindigen met de annuleringskost ten laste van de kandidaat reiziger.

Het saldo betaal je ten laatste acht weken voor vertrek. De betalingsdatum staat vermeld op de saldoafrekening die je bij reisbevestiging ontvangt. Bij inschrijving minder dan acht weken voor vertrek, betaal je onmiddellijk de volledige reissom. Na volledige betaling en ten laatste zeven dagen voor afreisdatum, ontvang je alle nuttige reisinformatie, zoals:

- richtlijnen inzake vervoersregeling
- info over het verblijf (logies), maaltijden, het reisprogramma
- naam en contactgegevens van de reisbegeleider

3. ANNULEREN

Door de reiziger zelf:

- Je kan de overeenkomst overdragen aan een andere persoon die voldoet aan de geldende voorwaarden, mits betaling van de bijkomende kosten die hieraan verbonden zijn.
- Je kan de pakketreisovereenkomst opzeggen vóór het begin van de pakketreis mits betaling van een passende en gerechtvaardigde opzegvergoeding.
- Indien je je inschrijving annuleert, laat je dit snel mogelijk laten weten aan het verkoopkantoor. Indien je door omstandigheden kort voor vertrek moet annuleren, contacteer je ook best de reisbegeleider

- bij annulering om een geldige reden **meer dan 60 dagen voor afreis** wordt de terugbetaling van de reeds betaalde bedragen voorzien, mits afhouding van een administratiekost van 30 euro per dossier en eventuele reeds doorgerekende annuleringskosten aan OKRA
- bij annulering **om een geldige reden binnen een periode van 60 dagen voor afreis** wordt terugbetaling geregeld via de annuleringsverzekering. Weliswaar enkel als de reden aanvaard wordt en de nodige attesten zijn voorgelegd. Informeer je vooraf over de voorwaarden bij het OKRA-verkooppunt.

Door OKRA:

- Indien er onvoldoende reizigers zijn ingeschreven voor een bepaalde bestemming, eigent OKRA zich het recht toe de reis te annuleren. De deelnemers zullen daarvan zo snel mogelijk op de hoogte gebracht worden en uiterlijk.
 - 20 dagen voor afreis bij reizen van meer dan 6 dagen
 - 7 dagen voor afreis bij reizen van 2 tot 6 dagen
- Indien de overeenkomst niet kan uitgevoerd worden door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en de reizigers hiervan zo snel mogelijk op de hoogte gebracht wordt.
- In beide gevallen wordt het reeds betaalde bedrag volledig terugbetaald en is OKRA vzw geen bijkomende schadevergoedingen verschuldigd.

4. ONVOORZIENE WIJZIGINGEN

Voor de aanvang van de reis:

- Indien, vóór de aanvang van de reis, een van de voornaamste kenmerken van de reis niet kan worden uitgevoerd, zal OKRA je hiervan zo snel mogelijk op de hoogte brengen en je eventuele programma- en/of prijswijzigingen voorstellen.
- In dit geval heb je de keuze om het contract binnen de aangegeven termijn zonder kosten te verbreken, of de door OKRA voorgestelde wijzigingen te aanvaarden.
- Als de kwaliteit van de reis door de aanpassingen vermindert heb je recht op een passende schadevergoeding. Bij opzegging worden allee reeds betaalde bedragen terugbetaald.

Tijdens de reis:

- Indien tijdens de reis blijkt dat een belangrijk deel van de diensten waarop het contract betrekking heeft, niet zal kunnen worden uitgevoerd, neemt OKRA alle nodige maatregelen om je passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op voortzetting van de reis.

Algemeen:

- Alle vermelde programma's zijn onder voorbehoud van lichte wijzigingen.
- De beschrijving van de hotels en de pakketten 'all-inclusive' zijn op basis van gekende info bij het uitschrijven van de reis. Dat kan mogelijk licht afwijken.

5. VERVOER

Het vervoer voor alle vakanties gebeurt per autocar en/of vliegtuig, tenzij anders vermeld. Sommige verkooppunten organiseren vervoer naar de luchthaven. Om de duur van de heen- en terugreis te beperken, wordt het aantal opstapplaatsen echter beperkt. Zie info per reis.

6. VERZEKERINGEN

- Gedurende de hele duur van de reis ben je verzekerd t.o.v. derden en van elkaar voor burgerlijke aansprakelijkheid en lichamelijke ongevallen (voor buitenlandse reizen aanvullend op tussenkomst MUTAS of andere alarmcentrales). Voor landen waarvoor geen tussenkomst van de alarm- en zorgcentrale voorzien is, heeft OKRA een uitbreiding in de polis voorzien tot 50.000 euro (ook voor ziekte en hospitalisatie).
- Voor alle reizen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, heeft OKRA een annuleringsverzekering afgesloten.
- Verzekering afgesloten bij DVV, polis C15/0182.650/03-B
- OKRA heeft een verzekering insolventie en een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid reisorganisator afgesloten bij Belfius Insurance, Rogierplein 11 – RT14 - B 1210 Brussel, tel 02/286.65.42.
- Er is geen bagageverzekering afgesloten door OKRA, tenzij anders vermeld. OKRA is in geen geval verantwoordelijk voor verlies van of schade aan je bagage. Het is ten strengste verboden voorwerpen die bij de douane moeten worden aangegeven, over de grenzen te smokkelen. In geval van overtreding wijst OKRA elke verantwoordelijkheid af.
- Voor meer informatie over de voorwaarden en procedures rond deze verschillende verzekering kan je terecht bij de OKRA-verkooppunten. De volledige reispolis kan worden ingekeken op verzoek.

7. BAGAGE

OKRA is in geen geval verantwoordelijk voor verlies van of schade aan je bagage. Het is ten strengste verboden voorwerpen die bij de douane moeten worden aangegeven, over de grenzen te smokkelen. In geval van overtreding wijst OKRA elke verantwoordelijkheid af.

8. PRIJZEN

- In de aangekondigde en vermelde prijs is alles inbegrepen zoals vermeld in de brochure en op www.okra.be. Inclusief BTW
- Niet-deelname aan een of andere activiteit of geen gebruik maken van het aangeboden vervoer, geeft geen recht op terugbetaling.
- Dranken aan tafel en dienstvergoeding personeel zijn niet inbegrepen, tenzij vooraf anders vermeld.
- De reissom kan tot uiterlijk 20 dagen voor vertrek worden herzien als gevolg van verhoging van wisselkoersen, brandstofkosten en belastingen.
- Bij een eventuele prijsverhoging van meer dan 8% heb je her recht om het reiscontract te verbreken zonder opzeggingsvergoeding.
- Als je aangesloten bent bij CM krijg je een korting van 15 euro mits het voorleggen van je aansluitingsbewijs (gele klever). Deze korting is van toepassing op alle reizen die openbaar (open) aangeboden worden. Ze is niet van toepassing op reizen die exclusief aan leden van bepaalde OKRA-trefpunten aangeboden worden (gesloten deelname).

9. NON-CONFORMITEIT EN KLACHTENBEHANDELING

- Bij een niet correcte uitvoering van de reis breng je de reisleider of de organisatie hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. Als deze klacht gegrond is probeert OKRA dit binnen redelijke termijn te verhelpen of minstens evenwaardige alternatieven aan te bieden, tenzij dit onmogelijk is of onevenredige kosten met zich brengt.
- Indien een klacht ter plaatse niet werd opgelost of indien je onmogelijk de klacht tijdens de reis kon formuleren, dan vragen we deze klacht schriftelijk en binnen de acht dagen na verloop van de reis te richten tot: OKRA t.a.v. Reizen, PB 40, 1031 Schaarbeek
- OKRA onderschrijft de Algemene voorwaarden van de Geschillencommissie reizen en haar procedures voor klachtenbehandeling en verzoening.

10. OVERIGE INFO

- Bij inschrijving maak je een keuze uit verschillende types kamers. Hou er rekening mee dat eenpersoonskamers slechts beperkt beschikbaar zijn en dat hiervoor ook bijna altijd een toeslag wordt aangerekend. Een kamergenoot zoeken is dus een aanrader.
- OKRA-reisbegeleiders: onze troef. Al onze reizen worden voorbereid en begeleid door opgeleide OKRA-begeleiders. Hun enthousiaste inzet is op vrijwillige basis. Dat verdient ons dankbaar respect.

11. REISDOCUMENTEN

Volgende documenten dien je zeker bij te hebben:

- een geldige identiteitskaart (let op geldigheidsdatum) of reispas voor bestemmingen waar dat nodig is (zie info per reis)
- voor buitenland: de Europese ziekteverzekeringskaart (aan te vragen bij je mutualiteit en jaarlijks te vernieuwen) en de Mutas-WAC-kaart (aan te vragen bij je mutualiteit)
- voor buitenlandse reizen vragen we standaard een kopie van de voorkant van je identiteitskaart
- aanbeveling: indien je belangrijke medicatie neemt, gelieve de bijsluiters mee te nemen in je handbagage.

12. PRIVACY

Uw persoonsgegevens worden verwerkt door OKRA trefpunt 55+ vzw, Haachtsesteenweg 579, 1030 Brussel privacy@okra.be. Dit voor ledenbeheer en organisatie van activiteiten en reizen op basis van de contractuele relatie als gevolg van uw inschrijving, en om u op de hoogte te houden van onze activiteiten (directe marketing) op basis van ons gerechtvaardigd belang als sociaal-culturele ledenorganisatie.

Indien u niet wil dat wij uw gegevens verwerken met het oog op directe marketing, volstaat het ons dat mee te delen op privacy@okra.be. Via dat adres kan u ook altijd vragen welke gegevens wij over u verwerken en ze verbeteren of laten wissen, of ze vragen over te dragen. Een meer uitgebreid overzicht van ons beleid op het vlak van verwerking van persoonsgegevens vindt u op www.okra.be/privacy.