

Reisvoorwaarden Puffins BV

Deze bijzondere reisvoorwaarden vormen een aanvulling op de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen en bepalen de voorwaarden op basis waarvan u een contract afsluit met Puffins BV.

Puffins BV
Maaiken 40
8300 Knokke-Heist
BE 0671.794.086
www.puffins.be
Reislicentie: 9729

Art. 1 : Boeking en reisbevestiging

Een reis boeken kan door het volledig invullen van het aanmeldingsformulier op de website. Puffins bezorgt u een schriftelijke bevestiging van uw boeking via email met een reisbevestiging/factuur. Na ontvangst van de ondertekende factuur is uw boeking definitief. Het voorschot is verschuldigd binnen de 5 werkdagen na ontvangst van de factuur. De ondertekening van de factuur impliceert dat u akkoord gaat met deze bijzondere reisvoorwaarden.

Enkel personen ouder dan 18 kunnen een reis boeken bij Puffins. De persoon die boekt aanvaardt deze bijzondere reisvoorwaarden en draagt verantwoordelijkheid voor alle deelnemers die hij/zij in dezelfde boeking aanmeldt (inclusief iedereen die later wordt toegevoegd). Reizigers onder 18 worden toegelaten indien vergezeld van een verantwoordelijke volwassene.

Elke medische conditie die een gezondheidsrisico kan inhouden dient gemeld te worden aan Puffins bij de boeking van de reis. Elke verandering in medische conditie na inschrijving dient onmiddellijk gecommuniceerd te worden. Bij twijfel kan verzocht worden om een doktersattest. Puffins is niet aansprakelijk voor gebrek, nalatigheid of opzettelijk bedrog hieromtrent vanwege de reiziger.

Wij behouden ons het recht, in alle discretie, om een boeking te weigeren, zonder een reden te specificeren.

Het is belangrijk om bij ontvangst van de reisbevestiging alle details grondig te controleren en elke onjuistheid onmiddellijk te signaleren. Puffins is

niet aansprakelijk voor kosten die voortvloeien uit het fout doorgeven van namen. Voor- en familienaam dienen overeen te komen met de officiële vermelding op de identiteitskaart of het paspoort.

Art. 2 : Betaling

De betaling gebeurt in 2 fasen:

- voorschot van 40% bij reservatie
- saldo van 60% 2 maanden voor afreis

Voor specifieke reizen kunnen afwijkende percentages van toepassing zijn, ten gevolge van afwijkende voorwaarden bij onze leveranciers. In dat geval worden deze expliciet vermeld op de website en op de factuur.

Vliegtuigtickets en ferrytickets dienen volledig betaald te worden op het moment van boeking. Deze worden steeds apart gefactureerd en vormen geen deel van de pakketreis, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Ook eventuele andere aanvullende reisdiensten worden steeds 100% betaald op het moment van boeking.

Er wordt geen herinnering gestuurd voor de betaling van het saldo.

Reizigers die zich aanmelden binnen de twee maanden voor afreis betalen de volledige reissom in één keer bij inschrijving.

Wanneer de volledige reissom niet tijdig betaald wordt, behoudt Puffins zich het recht uw boeking te annuleren. In dat geval zijn de annuleringskosten vermeld in artikel 4 van toepassing.

Betaling kan via bankoverschrijving met vermelding van het factuurnummer of contant (tot maximum 3000 euro pp). Merk op dat het voor de meeste banken niet langer een vereiste is om met de kredietkaart te betalen om te kunnen genieten van een eventueel daaraan gekoppelde annuleringsverzekering.

Art. 3 : Prijzen

Prijzen worden op de website vermeld per persoon en in euro of schriftelijk via mail bij reisvoorstellen op maat.

De inbegrepen diensten worden op de website vermeld of gespecificeerd in mail bij reisvoorstellen op maat.

De overeengekomen prijs is - behoudens kennelijke materiële vergissing - vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, behalve deze die, ingevolge lokale reglementeringen, enkel ter plaatse door de reiziger in contanten kunnen betaald worden.

Prijzen zijn berekend op basis van tarieven en wisselkoersen op datum van reservatie. We behouden het recht een prijsstijging door te voeren op basis van :

- stijgende wisselkoers
- stijgende taksen en heffingen
- stijgende vervoersprijs met inbegrip van de energieprijs die een element uitmaken van de vervoerprijs

Zodra de verhoging 8% van de totaalprijs overstijgt, kan de reiziger de pakketreis zonder vergoeding verbreken. In dit geval heeft de reiziger recht op terugbetaling van de bedragen die hij aan de organisator heeft betaald.

Art. 4: Annulering en wijziging

4.1 Annulering en wijziging door de reiziger

Alle wijzigingen in de boeking moeten zo snel mogelijk schriftelijk worden medegedeeld aan Puffins via email op info@puffins.be. Wijzigingskosten aangerekend door leveranciers vallen ten laste van de reiziger.

Boekingen kunnen overgedragen worden op voorwaarde dat de door u aangestelde persoon aan alle voorwaarden voor deelname voldoet. Eventuele kosten voor de naamsverandering zijn ten laste van de reiziger. Verzekeringspremies zijn nooit overdraagbaar.

Indien u een boeking wenst te annuleren, dient u ons hiervan onmiddellijk en schriftelijk op de hoogte te brengen. Als datum van annulering geldt de datum van ontvangst door Puffins van deze schriftelijke melding.

Bij annulering door de reiziger worden de volgende kosten aangerekend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld op de website en op de factuur:

- tot 90 dagen voor vertrek: het betaalde voorschot.
- van 90 tot 45 dagen voor vertrek: 50 % van de totale reissom.
- minder dan 45 dagen voor vertrek of bij niet-aanmelding: 100% van de totale reissom.

Verzekeringspremies, wijzigingskosten en administratiekosten worden nooit terugbetaald.

Voor vliegtuigtickets en ferrytickets is de annuleringkost steeds 100% indien de tickets uitgeschreven zijn, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

Excursies, toegangstickets van musea, trein- en bustickets steeds 100% annuleringskosten.

Puffins raadt aan een annuleringsverzekering af te sluiten.

Puffins kan niet financieel aansprakelijk gesteld worden voor gemiste vluchten en alle gevolgen daaraan gerelateerd.

Indien u uw reis vroegtijdig onderbreekt, kan u geen betaling terugvorderen. Afhankelijk van de omstandigheden, dekt uw reisverzekering vakantieonderbreking. We raden u aan elke claim rechtstreeks aan uw verzekeringsmaatschappij te richten.

4.2 Annulering en wijziging door Puffins

Het reisprogramma vermeld op de website of in een offerte via mail is niet bindend en kan gewijzigd worden in functie van de beschikbaarheid van de diensten bij de leveranciers op het moment van de effectieve boeking. We behouden ons het recht om gelijkwaardige alternatieven te boeken of de volgorde van het programma te wijzigen.

Wij behouden steeds het recht om gidsen te vervangen met een evenwaardig gekwalificeerde persoon.

Wij kunnen geen garantie bieden op het spotten van wildlife of natuurfenomenen zoals het Noorderlicht.

Groepsreizen kunnen geannuleerd worden indien het minimum aantal deelnemers - zoals vermeld op de website - niet bereikt werd. We zullen u hiervan uiterlijk twee maand voor de geplande afreis op de hoogte brengen. In dat geval kunnen wij de kosten die u maakte voor bijkomende reisarrangementen niet terugbetalen. We raden u dan ook aan te wachten met het boeken van vliegtickets, ferrytickets en bijkomende reisarrangementen, tot de groepsreis gegarandeerd is en u daarvan schriftelijk via email op de hoogte wordt gesteld.

In het geval Puffins een reis annuleert, brengen wij u daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte en betalen we u alle aanbetaalde reissommen terug.

4.3 Annulering en wijziging door luchtvaart- en ferrymaatschappijen

De reiziger heeft geen recht op volledige of gedeeltelijke terugbetaling van de reissom ten gevolge van wijzigingen bij transport leveranciers en buiten de controle van Puffins. Eventuele extra kosten (zoals bijvoorbeeld extra vervoers- en verblijfskosten) die uit dergelijke wijzigingen voortvloeien zijn voor rekening van de reiziger.

Puffins wijst op Europese Verordening 261/2004 inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten. Als reiziger heeft u in bepaalde omstandigheden recht op een financiële compensatie bij annulering of vertraging van uw vlucht. Elke claim dient rechtstreeks aan de betrokken maatschappij gericht te worden.

4.4 Annulering en wijziging door overmacht

Wij kunnen niet aansprakelijk gesteld worden of compensaties betalen wanneer het uitvoeren van onze verplichtingen vermeld in het reiscontract verhinderd of beïnvloed wordt - en u schade, verlies of extra kosten ervaart - door omstandigheden die buiten onze controle vallen. Dit betekent alle gebeurtenissen die we niet kunnen voorzien - zelfs indien alle voorzorgsmaatregelen genomen werden - of vermijden. Zulke gebeurtenissen omvatten: oorlog, opstand, terrorisme en de gevolgen van terrorisme (inclusief het vermoeden van een terroristische aanslag en alle actie die genomen wordt tijdens een terreuralarm), industriële disputen, natuurlijke of nucleaire rampen, nadelige weersomstandigheden, epidemieën en pandemieën, onvermijdbare technische problemen en brand. Deze lijst is niet exhaustief.

4.5 Coronavirus

De reiziger erkent naar behoren te zijn ingelicht over de uitzonderlijke omstandigheden die zijn veroorzaakt door de coronaviruscrisis en die van invloed kunnen zijn op de reis, en over de situatie van de pandemie op zijn reisbestemming. De reiziger heeft kennis genomen van de actuele reisadviezen van de FOD Buitenlandse Zaken. De reiziger verklaart dan ook volledig op de hoogte te zijn van de eventuele risico's en bevestigt voldoende geïnformeerd te zijn door de reisorganisatie.

Art. 5 Reisdocumenten & formaliteiten

De reiziger dient in het bezit te zijn van de vereiste geldige reisdocumenten, identiteitspapieren, visa, vergunningen en eventuele gezondheidscertificaten en rijbewijs. De reiziger dient zelf kennis te nemen van de vereiste documenten voor het land of de landen van bestemming. Voor Belgische reizigers kan dat via de website : www.diplomatie.belgium.be.

De reiziger dient in te staan voor eventuele inentingen.

Bij niet-naleving van de wettelijke voorschriften van het betrokken land is de daaruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

Art. 6 Reisbijstandsverzekering

Voor alle reizen van Puffins geldt dat u over een geldige reisbijstandsverzekering dient te beschikken die kosten van repatriëring, opsporing en redding, medische hulpverlening en behandeling overzee dekt, inclusief alle activiteiten zoals vermeld in het reisprogramma.

Art. 7 Avontuurlijk karakter van de reizen en aansprakelijkheid

Reizigers bevestigen uitdrukkelijk op de hoogte te zijn van het avontuurlijk karakter van de reis waarvoor ze kiezen en alle ongemakken die dit met zich meebrengt, inclusief - maar niet gelimiteerd tot - een potentieel gebrek aan comfort, beperkte keuze van logies, communicatiemiddelen, medische hulpverlening in wilderniscontext, het gebrek aan gemarkeerde paden, ...

De reiziger erkent en aanvaardt dat de natuur en weersomstandigheden plots kunnen veranderen buiten de controle van de reisorganisatie om met potentiële wijzigingen in het programma tot gevolg of annuleringen van voorziene excursies.

Puffins kan door de individuele reiziger niet aansprakelijk gesteld worden voor morele of materiële schade of letsels voortvloeiend uit een verkeerd gebruik van ter beschikking gesteld materiaal of een foutieve interpretatie van routebeschrijvingen.

Door deel te nemen aan een groepsreis neemt u alle risico's uitdrukkelijk aan en neemt u afstand van elke

aansprakelijkheid voor lichamelijke letsels of de dood, jegens Puffins en haar personeelsleden, in de ruimste mate toegelaten door de wet, met uitzondering van kwaad opzet.

Puffins kan niet aansprakelijk gesteld worden voor lichamelijke letsels of de dood ten gevolge van activiteiten met een hoog risico die op eigen initiatief ondernomen worden, zoals bijvoorbeeld ijszwemmen, wakeboarding, ...

Deelname aan een groepsreis betekent dat u de autoriteit en beslissingen van onze gidsen aanvaardt gedurende de hele reis. Als volgens de gids uw gezondheid of gedrag, voor of na vertrek, het veilig, comfortabel of aangenaam verloop van een groepsreis in het gedrang brengt, kan u uitgesloten worden van verdere deelname.

Puffins is niet aansprakelijk voor reizigers die op eigen initiatief afwijken van het reisschema tijdens de groepsreis. Alle extra kosten die hieruit voortvloeien vallen ten laste van de reiziger.

Art. 8 Bagage

De reiziger is zelf verantwoordelijk de gepaste kledij en uitrusting bij zich te hebben voor de reis waarvoor hij of zij zich aanmeldt. Puffins informeert haar reizigers tijdig met een uitgebreide checklist bagage.

Het is de verantwoordelijkheid van de reizigers om de voorschriften van de luchtvaartmaatschappijen rond ingecheckte bagage en handbagage na te leven. Indien de luchtvaartmaatschappij de bagage niet of te laat levert, is het de verantwoordelijkheid van de reiziger om een claim te richten aan de luchtvaartmaatschappij.

De reiziger dient de douanevoorschriften van het betrokken land correct op te volgen. Bij niet-naleving van de wettelijke voorschriften is de daaruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

Puffins is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of schade aan bagage. Bij verlies of beschadiging van de bagage moet de reiziger bij de afdeling verloren bagage van de luchthaven een 'property irregularity report' invullen. Zonder dit document is het onmogelijk om eventueel een vergoeding te bekomen van de externe partij.

Art. 9 Gebruik van materiaal ter beschikking gesteld door Puffins

Reizigers dienen het materiaal dat door Puffins ter beschikking gesteld wordt te behandelen als een goede huisvader. Bij schade, diefstal of verlies van materiaal rekenen we de herstellingskost of de aankoopwaarde aan.

Art. 10 Huurwagen

Individuele reizen kunnen het gebruik van een huurwagen omvatten. Bij het ophalen van de huurwagen wordt een contract opgemaakt tussen de verhuurmaatschappij en de chauffeur(s). Puffins informeert de klant over de benodigde documenten, de voorwaarden voor verhuur en de inbegrepen verzekeringen. Puffins is geen partij bij het verhuurcontract en kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet correct naleven door de klant.

Art. 11 Financiële garantiestelling

Puffins is een vergund reisbureau en lid van de VVR, de Vereniging van Vlaamse Reisbureaus met licentienummer 9729. Zoals wettelijk verplicht is Puffins beschermd tegen een eventueel financieel onvermogen van de reisorganisatie, via de aansluiting bij de Vlaamse Solidariteit Reisgelden.

Art. 12 Fotografie en video

Wie zich inschrijft voor een groepsreis van Puffins gaat akkoord met het gebruik van beelden waarin hij/zij zelf kan voorkomen voor promotionele doeleinden. De reiziger heeft het recht om dit te weigeren via een eenvoudig schriftelijk verzoek op info@puffins.be ten laatste op de dag van vertrek.

Reizigers gaan ermee akkoord dat elke film-, geluid- of videoproductie opgenomen tijdens een reis met Puffins niet ingezet mag worden tijdens productie- of reclamecampagnes zonder uitdrukkelijke voorafgaandelijke toestemming van wege Puffins.

Art. 13 Verkorte privacy verklaring

Uw persoonsgegevens worden door Puffins verwerkt voor klantenbeheer op basis van de contractuele relatie als gevolg van uw bestelling/aankoop en/of gerelateerde diensten en voor direct marketing (om u nieuwe producten 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 via email aan info@puffins.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 wenden tot Puffins op het emailadres info@puffins.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 in Brussel). Ons beleid op het vlak van gegevensverwerking vindt u op <https://puffins.be/privacy-policy>.

Art. 14 Klachten

De reiziger dient, op een bewijskrachtige wijze, de organisator onverwijld op de hoogte te brengen van iedere non-conformiteit die hij ervaart tijdens de uitvoering van de reisovereenkomst.

Indien u tijdens een individuele reis ontevreden bent over een bepaalde dienst, verzoeken we u zich in eerste instantie te richten tot de betrokken dienstverlener. Indien deze u niet onmiddellijk verder helpt, kunt u zich vervolgens onverwijld richten tot Puffins zodat wij een oplossing kunnen vinden voor het probleem.

Indien u tijdens een groepsreis ontevreden bent met het verloop van de reis, verzoeken we u om dit in eerste instantie onder de aandacht te brengen van de gids of dienstverlener ter plaatse. Indien u dit niet onmiddellijk doet tijdens de reis, beïnvloedt dit de geldigheid van uw klacht, gezien wij niet de kans kregen om uw klacht recht te zetten. Indien een probleem onopgelost blijft, verzoeken wij u om een schriftelijke klacht neer te leggen binnen de 28 dagen na de voltooiing van uw reis.

In geval van geschil is enkel het Belgisch recht van toepassing.

Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie opgelost kunnen worden, is alleen de Rechtbank in Brugge bevoegd.