

# 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 'Standaard-informatieformulier voor pakketreisovereenkomsten'.

## 1. DEELNAME

- Het reisaanbod van 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 reis kan je contact opnemen met het organiserende verkooppunt.
- Niet-OKRA-leden kunnen deelnemen aan de reizen 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](http://www.okra.be). Je inschrijving is definitief na ontvangst van het gevraagde voorschot.

Je ontvangt hiertoe een reisbevestiging met factuur. Reischeques en waarde- of kortingsbonnen dien je samen met de bestelbon in, zodat die in mindering kunnen worden gebracht. Dit is eveneens van toepassing op de reischeque die werd uitgereikt door OKRA n.a.v. de annulaties van reizen t.g.v. de coronamaatregelen. Gebruik steeds je officiële naam en voornaam (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 zo snel mogelijk weten aan het verkoopkantoor. Indien je door omstandigheden kort voor vertrek moet annuleren, contacteer je ook het 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

inbegrepen annuleringsverzekering mits afhouding van een administratiekost van 30 euro per dossier en de premie voor de annuleringsverzekering. Weliswaar enkel als de nodige attesten zijn voorgelegd en de reden aanvaard wordt. Informeer je vooraf over de voorwaarden bij het 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 alleen 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.

### Kleurcodes

Deze COVID 19-tijden maken dat reizen niet altijd evident is. OKRA stelt alles in het werk om meerdaagse reizen mogelijk te maken. We hanteren dan ook duidelijke richtlijnen die we op onze website aankondigen, en volgen de maatregelen die het land van bestemming oplegt.

Voor vakanties tijdens de komende maanden zal OKRA de Kleurcodes opvolgen die de Belgische overheid aangeeft voor het land van bestemming. Wij houden eraan deze duidelijk kenbaar te maken zodat de inschrijver van deze aanpak op de hoogte is op het moment van inschrijven.

#### Code groen:

De bestemming is veilig. De vakantie kan doorgaan en je kan volop genieten van een zalige OKRA-vakantie.

#### Code oranje:

De bestemming bevat een gematigd hoog risico op besmetting.

Er is geen reisverbod naar deze zone. OKRA opteert om de vakantie te laten doorgaan en gaat niet over tot annulatie. Met de nodige voorzichtigheid kan je genieten van een OKRA-vakantie. De gewone annulatievoorwaarden zijn van toepassing indien een deelnemer zelf tot annulatie overgaat.

• **Code rood:**

De bestemming is niet veilig. Reizen naar deze zone wordt afgeraden. OKRA gaat over tot annulatie van de reis en gaat over tot terugbetaling van de reeds ontvangen deelnamegelden.

Nb: we baseren bovenstaande regeling op basis van de Kleurcodes die de Belgische overheid gebruikt op 08/10/2020. Mochten er nieuwe indelingen ontstaan na deze datum dan zal OKRA tot een nieuwe interpretatie overgaan en deze publiceren.

## 5. 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 bij DVV, polis C15/0182.650/03-B.
- OKRA heeft een verzekering insolventie afgesloten bij Garantiefonds Reizen, Metrologielaan 8, 1130 Brussel, 02 240 68 00 - mail@gfg.be.
- 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 verzekeringen kan je terecht bij de verkooppunten. De volledige reispolis kan worden ingekeken op verzoek.

## 6. PRIJZEN

- Alle vermelde prijzen en toeslagen zijn per persoon, tenzij anders vermeld.
- In de aangekondigde en vermelde prijs is alles inbegrepen zoals vermeld in de brochure en op 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 het 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).

## 7. 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.

## 8. NON-CONFORMITEIT EN KLACHTENBEHANDELING

- Bij een niet-correcte uitvoering van de reis breng je de reisleder 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 meebrengt.
- 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, PB 40, 1031 Schaarbeek.
- OKRA onderschrijft de Algemene voorwaarden van de Geschillencommissie reizen en haar procedures voor klachtenbehandeling en verzoening.

## 9. OVERIGE INFO

- Bij inschrijving maak je een keuze uit verschillende types kamers. Hou er rekening mee dat eenpersoonkamers 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-begeleidings. Hun enthousiaste inzet is op vrijwillige basis. Dat verdient ons respect.

## 10. PRIVACY

- Je 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 je inschrijving, en om je op de hoogte te houden van onze activiteiten (direct marketing) op basis van ons gerechtvaardigd belang als sociaal-culturele ledenorganisatie. Indien je niet wil dat wij je gegevens verwerken met het oog op direct marketing, volstaat het ons dat mee te delen op privacy@okra.be. Via dat adres kan je ook altijd vragen welke gegevens wij over jou 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 vind je op [www.okra.be/privacy](http://www.okra.be/privacy).
- Enkele weken voor afreis ontvang je de laatste richtlijnen met de nodige praktische reisgegevens. Daarbij word je ook vriendelijk uitgenodigd om een medische fiche in te vullen. We vragen je om die op de eerste reisdag in gesloten omslag met naamvermelding te overhandigen aan de OKRA reisleder. Dit is echter niet verplicht, maar we bevelen het wel aan. Deze omslag wordt enkel geopend bij medische noodgevallen en wordt op het einde van de reis terugbezorgd. Als je de fiche invult en afgeeft geef je hierbij ook jouw toestemming dat die bij medische problemen mag geopend en aangewend worden i.f.v. een goede dienstverlening.