



INFORMATIEFICHE COVID-19

Beste reiziger,

De COVID-19 uitbraak dwingt de reissector tot aangepaste maatregelen om de gezondheid en veiligheid van reizigers en medewerkers te garanderen. Hieronder vindt u een overzicht van de maatregelen waaraan u zich als reiziger mag verwachten. De maatregelen zullen enerzijds bestaan uit een aantal algemene maatregelen die overal van toepassing zijn en tot het nieuwe normaal van leven worden beschouwd zoals:

- afstandsregel van 1.5m-2m/social distancing
- verplicht dragen van mondkap (of enkel in plaatsen waar social distancing niet kan uitgevoerd worden)
- mogelijke verplichting tot dragen van handschoenen
- handhygiëne en verplicht ontsmetten van handen bij binnenkomst gebouw of plaats
- beperken van aanraken voorwerpen
- geen fysiek contact
- temperatuurcontrole bij binnegaan openbare gebouwen/luchthavens/vliegtuig...

Deze algemene maatregelen maken integraal deel uit van het leven in het binnen- en buitenland. Ze worden opgelegd door de plaatselijke autoriteiten en zijn aan aanpassingen onderhevig in het belang van de gezondheid en veiligheid van eenieder. Daarnaast kunnen dienstverleners verplicht worden om nog bijkomende maatregelen te nemen. Tevens kan een land van bestemming extra preventieve maatregelen nemen waaraan de reiziger zich dient te houden. Hieronder geven we een overzicht van mogelijke extra maatregelen die genomen kunnen worden.

Land van bestemming

- Mogelijke tests voor binnenkomst
- De klantverwachtingen inzake de geldende gezondheid en hygiëne maatregelen die de verschillende partners naar de reizigers hebben met inbegrip van dragen van mondkap.
- Opening musea – parken – bezienswaardigheden. Indien geopend dient de reiziger rekening te houden met vooraf reserveringsverplichting / wachtrijen / beperkte toegang gebouwen
- Opgeven van contactgegevens via contact tracing apps
- Volgen van de Covid-19 procedure bij positief testen van de reiziger of één van zijn medereizigers, waaronder quarantaine verplichting inbegrepen

Luchtvaartmaatschappij

- Pre-testing (o.a. met temperatuurmetingen), Covid-19 paspoort,...
- Gezondheidsverklaring op eer en eventueel het invullen van een vragenlijst
- Opvolgen van regels aangaande boarding, gezondheid en hygiëne maatregelen.
- Verminderde of geen aanbod van drank en eten, taxfree onboard producten
- Dragen van mondkap en handschoenen
- Specifieke maatregelen rond verplaatsen binnen het vliegtuig.
- Incheck procedures : online, baggage drop,...

Luchthaven

- pre-testing met temperatuurmetingen, body scans, ...
- minimaal aanbod van eten en drank
- maatregelen betreffende veiligheid en hygiëne
- beperking van shopmogelijkheden en zitplaatsen in het gebouw
- Indien vereist steriliseren van de bagage
- Luchthaven alleen maar toegankelijk voor reizigers en toegangscontrole met een bewijs van vluchtereservering bij de ingang

Transport

- verplichting tot dragen van mondkap en/of handschoenen
- hygiëne voorschriften
- doorgeven van naam en woonplaats voor gebruik maken van transport



Hotel

- het verzoek tot invullen van een vragenlijst of ondertekenen van een verklaring op eer bij aankomst
- verplichting dragen mondkapje in de binnenruimten van het hotel, behalve de eigen kamer
- indien vereist steriliseren van de bagage
- dragen van handschoenen
- regels betreffende gebruik van de voorzieningen in het hotel (afgesloten ruimtes & one direction doorgangen)
- beperking aanbod eten en drankgelegenheden.
- mogelijkheid dat ontbijt/lunch/diner gereserveerd moet worden, dan wel binnen bepaalde tijdsloten wordt gereserveerd
- buffetten dienen de regels van hygiëne te respecteren, waardoor reizigers niet langer zelf eten mogen nemen, eventuele restricties voor kinderen om zichzelf te bedienen aan het buffet
- wegvallen van bepaalde service die inbegrepen was zoals welkomstdrankje, snacks tussendoor, vers fruit in de lobby, etc.
- regels rond social distancing aan zwembad/strand/eetgelegenheden
- beperkte beschikbaarheid van waterparken, animatie, privaat strand, gym, spa en andere recreatievoorzieningen van het hotel
- bepaalde wellness arrangementen kunnen niet meer worden geboekt en genuttigd
- verbod om eigen handdoeken te gebruiken aan het zwembad
- bepaalde zaken die gewoonlijk beschikbaar zijn in de kamer, zijn dat niet langer (menu's, hotelbrochures, magazines, reclamefolder, notitieboek, balpen, bijbel e.a., decoratieve kussens, plaids, dekens)
- uitgebreide poetsdiensten waardoor alles met ontsmettende middelen zal gepoetst worden en waardoor keuze om kamer al dan niet te laten poetsen, niet langer bij de klant ligt
- testing op verschillende tijdstippen van verblijf
- volgen van een Covid-19 procedure bij positief testen van de reiziger of één van zijn medereizigers
- avondklok ("curfew")
- aangepaste betaalmogelijkheden
- opgeven van contactgegevens via contact tracing apps
- voorzieningen voor mindervaliden kunnen verminderd of niet beschikbaar zijn, bijvoorbeeld liften of transport binnen het hotelcomplex door middel van "treintjes" en "golfkarretjes"
- andere sfeer in het hotel (andere houding personeel, minder "familiair", door de extra controlemaatregelen, door de extra hygiëne maatregelen)
- verminderde of geen parkeerservice

Deze voorbeelden zijn geenszins limitatief maar kunnen variëren in functie van het verloop van de pandemie. Bij relevante wijzigende maatregelen waarvan we in een later stadium in kennis worden gesteld, zullen we u verder informeren. Specifiek voor uw rondreis en de bestemming, zullen we u ook indien nodig concrete maatregelen bezorgen, zes weken voor afreis en middels onze reisdocumenten die u nog ontvangt na betaling van het saldo.

We danken u voor het vertrouwen en stellen alles in het werk om u een fantastische reis te bezorgen!

Het Tooku-team



STANDAARDINFORMATIEFORMULIER VOOR PAKKETREISOVEREENKOMSTEN IN ANDERE DAN DE IN DEEL A BEDOELDE SITUATIES

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302, omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten. Bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Master Tours is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis. Master Tours beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer is inbegrepen in de pakketreis, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt.

Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302

- Voordat hij de pakketreisovereenkomst sluit, zal de reiziger alle essentiële informatie over de pakketreis ontvangen.
- De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één professioneel.
- De reiziger krijgt een noodtelefoonnummer of gegevens inzake een contactpunt via welk hij contact kan opnemen met de organisator of de reisagent.
- De reiziger kan de pakketreis, met inachtneming van een redelijke termijn en tegen de betaling van extra kosten, aan een andere persoon overdragen.
- De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen, taksen), indien zulks uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en in elk geval niet later dan twintig dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8 % van de prijs van de pakketreis kan de reiziger de overeenkomst opzeggen. Indien de organisator zich het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering wanneer de relevante kosten zouden afnemen.
- Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd, kan de reiziger de overeenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en krijgt hij een volledige terugbetaling. Indien de professioneel die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.
- De reiziger kan de overeenkomst in uitzonderlijke omstandigheden zonder betaling van een opzegvergoeding vóór het begin van de pakketreis opzeggen, bijvoorbeeld wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die waarschijnlijk gevolgen zullen hebben voor zijn pakketreis.
- Daarnaast kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis opzeggen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde opzegvergoeding.
- Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet een geschikt alternatief arrangement aan de reiziger worden aangeboden, zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen.
- In geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn heeft de reiziger ook recht op een prijsvermindering en/of schadevergoeding.
- De organisator is verplicht reizigers die in moeilijkheden verkeren, bijstand te verlenen. De kosten hiervan zullen worden doorgerekend aan de reiziger.
- Indien de organisator of de doorverkoper insolvent wordt, zullen de betaalde bedragen worden teruggestort. Indien de insolventie van de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en het vervoer in de reis of de vakantie inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. Master Tours heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij de verzekeringsmaatschappij MS Amlin Insurance SE. Deze garantiestelling wordt begeleid door het Vlaamse Solidariteit Reisgelden. Wanneer diensten door de insolventie van Master Tours niet worden verleend, kunnen reizigers contact opnemen met VVR, Willem de Dekenstraat 1/001, 8000 Brugge, vvr@vvr.be, +32 (0)50 250060.

Op de website www.ejustice.just.fgov.be kan je de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten zoals omgezet van de richtlijn (EU) 2015/2302 vinden.