

# ALGEMENE VOORWAARDEN 2020

Update vanaf 11 januari 2020

Deze voorwaarden zijn van toepassing voor de vakanties uit ons aanbod tussen 15/12/2019 en 14/12/2020, geboekt vanaf 11/01/2020.

## 1. Inschrijvingsgegevens

Het Kazousecretariaat van het organiserend verbond houdt je inschrijvingsgegevens bij. De wet inzake de verwerking van persoonsgegevens (wet van 8 december 1992) geeft je het recht om de informatie inzake je persoon te bekomen. Je kan onjuiste gegevens laten verbeteren of schrappen.

### 1.1 Elektronische machtiging

Als boeker geef je de toelating aan de Christelijke Mutualiteit om de door jou ingevulde contactgegevens van deze boeking te controleren met je bestaande gegevens bij de Christelijke Mutualiteit. Dit om jou de nodige ledenkortingen toe te staan.

### 1.2 Gegevensbeheer

Kazou zal je boekingsgegevens bewaren en gebruiken voor zover dit noodzakelijk is voor de naleving van de wettelijke verplichtingen en binnen het kader van onze activiteiten. Kazou is voor het bewaren van bepaalde persoonsgegevens gebonden aan wettelijke bewaartermijnen. Schrijft de wet geen termijn voor, dan kunnen de persoonsgegevens worden bewaard gedurende een termijn die Kazou zelf noodzakelijk acht voor het efficiënt uitvoeren van zijn taken.

Kazou vzw bewaart de gezondheidsgegevens, die je hebt doorgegeven in je medische fiche, slechts 400 dagen. Deze gegevens zijn noodzakelijk voor de medische opvolging (inclusief diëten en allergieën) van de deelnemers. Nadien worden deze gegevens gewist en vernietigd.

Wie meer informatie wenst over zijn/haar gegevens kan dit nalezen in onze privacy-policy ([www.kazou.be/privacy](http://www.kazou.be/privacy)).

## 2. Bevestiging van inschrijving

Na inschrijving ontvang je de bevestiging van inschrijving via e-mail of post, samen met een betalingsverzoek. In je 'Mijn Kazou'-profiel op [kazou.be](http://kazou.be) vind je die documenten steeds terug. Deze bevestiging van de inschrijving is bepalend in geval van annulatie. (zie Artikel 8: Algemene annuleringsvoorwaarden). De deelnemer kan pas mee op vakantie na betaling van de deelnameprijs en ontvangst van de medische fiche.

## 3. Betalingsvoorwaarden

Afhankelijk van de tijd tussen je factuur en je boeking dient de betaling te gebeuren binnen 31 dagen (indien je factuur verzonden wordt meer dan 60 dagen voor de vakantie), 9 dagen (indien je laat boekt en je factuur verzonden wordt meer dan 15 dagen voor de vakantie) of de dag zelf (indien je heel laat boekt en je factuur verzonden wordt minder dan 16 dagen voor de vakantie). De exacte betalingstermijn staat ook vermeld op de factuur. Indien je niet tijdig of niet betaalt, kan Kazou vzw de verschuldigde som vragen, vermeerderd met een forfaitaire dossierkost van € 25.

## 4. CM-ledenvoordeel

Voor de vakanties uit ons aanbod tussen 15/12/2019 en 14/12/2020 betaalt elke deelnemer die CM-lid is, en in regel is met de CM-bijdrage diensten & voordelen op het moment van de deelname/inschrijving, maximaal de straffe CM-prijs per leeftijdscategorie van de vakantie (deze is niet gebaseerd op geboortjaar van de deelnemer). Bovendien wordt de CM-deelnameprijs met 50% verminderd (met een maximum van € 150) als op het moment van inschrijven de gerechtigde de zogenaamde 'verhoogde tegemoetkoming' geniet. Als je een verhoogde tegemoetkoming geniet,

staat er onderaan op jouw gele klever van CM als code xx1/xx1. Controleer dus even op je gele klever of het 1<sup>ste</sup> en 2<sup>de</sup> getal (bestaande uit drie cijfers) eindigt op het cijfer 1.

Aandacht: Het uitgangspunt is je situatie op het moment van de inschrijving. Als je na de inschrijving en vóór de aanvang van de vakantieperiode verhoogde tegemoetkoming verwerft, kom je ook in aanmerking voor de 50% korting (met een maximum van € 150), als je hiervoor zelf de nodige bewijzen levert en bezorgt aan het organiserend verbond.

## **5. Extra kortingen**

5.1 Voor werklozen: De korting van 50% op de deelnameprijs (met een maximum van € 150) wordt ook toegepast als op het moment van inschrijven de samenwonende met gezinslast zes maanden of meer volledig werkloos is en hiervoor uitkeringen ontvangt. De samenwonende met gezinslast legt als bewijs daarvan een attest voor van zijn/haar uitbetalingsinstelling, waarop duidelijk vermeld is dat hij/zij een uitkering geniet als werkloze met gezinslast en sinds wanneer hij/zij deze uitkering ontvangt.

5.2 Voor grote gezinnen: Vanaf het derde kind uit eenzelfde gezin dat deelneemt aan een vakantie uit ons winter- en zomeraanbod tussen 15/12/2019 en 14/12/2020, geldt een korting van € 75 op de deelnameprijs. Indien 4 kinderen meegaan uit eenzelfde gezin telt deze korting voor het 3de en het 4de kind.

5.3 Cumulatie kortingen: De kortingen voor rechthebbenden op verhoogde tegemoetkoming, voor werklozen en voor grote gezinnen kunnen niet gecumuleerd worden.

## **6. Medische verzorging en verzekeringen**

Kazou vzw kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor het verlies, schade aan of diefstal van persoonlijke bezittingen zoals bagage, uurwerk, smartphone, gsm, tablet, geld, kledij,... of specifiek materiaal dat de deelnemer in functie van de vakantie zelf moet meenemen zoals fiets, helm, skimateriaal e.d.

6.1 Medische verzorging: Als een deelnemer tijdens het verblijf ziek wordt, kan hij/zij genieten van een kosteloze verzorging. Eventuele nazorgen na de vakantie zijn niet verzekerd en worden niet terugbetaald.

6.1.1 Terugbetaling niet-genoten skidagen: Indien een deelnemer omwille van een ongeval of ziekte die langer dan twee dagen duurt, niet kan deelnemen aan het skiën of snowboarden, wordt aan de betrokkene € 20 terugbetaald per volledige niet-genoten ski- of snowboarddag, met een maximum van € 80. Deze terugbetaling is niet cumuleerbaar met een eventuele terugbetaling in het kader van artikel 7: Vroegtijdige afreis.

6.2 Ongevallenverzekering: De ongevallenverzekeraar is DVV Verzekeringen, Rogier Tower, Karel Rogierplein 11, 1210 Brussel. Een ongeval wordt in de polis omschreven als 'een plotse gebeurtenis vreemd aan de wil van de verzekerde en waarvan de oorzaak of één van de oorzaken gelegen is buiten zijn organisme'. Bij een ongeval ben je verzekerd - voor medische hulp vanaf de verzamelplaats voor de reis tot de terugkeer - voor volgende bedragen:

6.2.1. Waarborg behandelingskosten: We vergoeden de medisch verantwoorde behandelingskosten die het gevolg zijn van een verzekerd ongeval met een maximum van € 5.000 zonder franchise. Onder medisch verantwoorde kosten verstaan wij de kosten voor:

- de verzorging;
- geneesmiddelen;
- de hospitalisatie;
- esthetische chirurgie;
- prothesen en orthesen: de kosten van de voorlopige en de eerste prothese en orthese; de kosten voortvloeiend uit de vervanging of de herstelling van bestaande orthopedische apparaten en

functionele prothesen, met inbegrip van schade aan tandbeugels, met een maximum van € 500; voor tandprothese met een maximum van € 1.500 per tand. Blijft van de waarborg uitgesloten, het onderhoud aan en de volgende vervangingen van prothesen die noodzakelijk geworden zijn door het verzekerde lichamelijk ongeval.

- specifieke bepalingen in verband met schade aan brillen: de schade aan brillen (glazen en monturen) is gedekt voor zover ze gedragen werden op het ogenblik van een lichamelijk ongeval.

Binnen het overeengekomen bedrag voor de behandelingskosten zijn ook verzekerd:

- de medisch vereiste vervoerskosten van de plaats van het ongeval naar het ziekenhuis of woonplaats van het slachtoffer en het vervoer van het ene naar het andere ziekenhuis;

- vervoer- en repatriëringskosten van het stoffelijk overschot;

- de opsporings- en reddingskosten;

- de kosten van thuistoezicht of rooming-in voor kinderen onder 12 jaar die verplicht zijn thuis te blijven of die gehospitaliseerd zijn ten gevolge van het lichamelijk ongeval, met een maximum van € 250 per verzekerde.

Deze waarborg is aanvullend. D.w.z. dat de vergoedingen op basis van deze waarborg slechts verschuldigd zijn na uitputting van de tussenkomst van het ziekenfonds of een andere instelling.

6.2.2. Waarborg blijvende invaliditeit: Bij blijvende invaliditeit ten gevolge van een ongeval, wordt de te betalen vergoeding vastgesteld op basis van de invaliditeitsgraden die opgegeven zijn in de 'officiële Belgische Schaal tot vaststelling van de Graad van Invaliditeit', van toepassing op het ogenblik van het ongeval. De blijvende invaliditeit zal worden bepaald op basis van de globale invaliditeit, verminderd met de eventuele voorafbestaande graad van invaliditeit. De vergoeding wordt vastgesteld bij consolidatie van de letsels, doch uiterlijk drie jaar na het ongeval. Als de letsels uiterlijk één jaar na het ongeval nog niet geconsolideerd zijn, betalen we op aanvraag de helft van het bedrag dat met de voorziene invaliditeit overeenstemt. We voorzien in een vergoeding van maximum € 15.000. Als de verzekerde op het ogenblik van het ongeval de leeftijd van 16 jaar nog niet bereikt heeft, wordt de vergoeding verdubbeld.

6.2.3 Waarborg overlijden: Bij overlijden ten gevolge van een ongeval, is er in een vergoeding van € 10.000 voorzien. Deze vergoeding blijft tot de helft gewaarborgd voor verzekerden die op de dag van het ongeval de leeftijd van 5 jaar hebben bereikt, maar jonger zijn dan 16 jaar.

### 6.3 Opmerkingen

Bij een ongeval ben je niet verzekerd:

- voor verzorgingskosten, verergering van ziekte-toestand of vroegtijdig huiswaarts keren ten gevolge van een ongeval dat zijn oorsprong vindt in bestaande letsels of ziekten;

- Als de beschreven verzekeringsvoorwaarden onvoldoende worden geacht, kan een bijkomende verzekering worden genomen bij de persoonlijke verzekeraar.

### 6.4 Schade aan derden door deelnemers

Indien een deelnemer schade toebrengt aan derden (vb. zetel in de bus, ruit in centrum,...) en de schade is direct toewijsbaar aan een deelnemer zonder oorzakelijk verband met de Kazou-activiteit dan is deze schade ten laste van deze deelnemer.

### 6.5 Terugvorderen terugbetaling dokterskosten vanuit de verplichte ziekteverzekering

Indien er medische kosten gemaakt werden op vakantie betaald door Kazou, en deze rechtstreeks aan de deelnemer werden terugbetaald (vb. e-attest) vanuit de verplichte ziekteverzekering dan heeft Kazou het recht om dit bedrag terug te vorderen bij de ouders.

## 7. Vroegtijdige afreis

In principe verwachten we dat iedereen de vakantie volledig meemaakt. Indien een deelnemer toch vroegtijdig het centrum verlaat, dan zijn de schriftelijke toelating van beide ouders of een attest over het hoederecht en voorlegging van de identiteitskaart vereist. Gelieve dit vooraf af te spreken met het organiserend verbond. Een vroegtijdig vertrek of een laattijdige aankomst kunnen in geen geval aanleiding geven tot een eis tot terugbetaling of enig ander recht. Alleen wanneer iemand omwille van familiale (ziekte of sterfgeval van familielid tot de tweede graad) en/of medische redenen een

vakantie vroeger moet verlaten of pas later kan toekomen, betalen we 50% per niet genoten nacht op de vakantie terug van de door de betrokkene betaalde deelnemingsgelden. Indien de deelnemer niet opdaagt bij vertrek, gebeurt er geen terugbetaling van de deelnameprijs.

## **8. Algemene annuleringsvoorwaarden**

Wie een vakantie wil annuleren, kan dit enkel schriftelijk via e-mail of brief aan het vakantiesecretariaat van het organiserende Kazouverbond. Opgelet: Het niet betalen van de deelnameprijs geldt op zich nooit als annulatie. Om niet verplicht te kunnen worden tot betaling van de deelnameprijs bij niet-deelneming aan de vakantie, is een tijdig en formeel annulatieverzoek dus vereist.

Annulatiekosten:

- Bij annulatie tot en met de 14<sup>de</sup> dag na de bevestiging van je inschrijving betaal je geen annulatiekosten. De factuurdatum op het betalingsverzoek bij de bevestigingsbrief is hierbij bindend (zie Artikel 2 hierboven).
- Bij annulatie vanaf de 15<sup>de</sup> dag na de factuurdatum betaal je € 25 dossierkosten.
- Bij annulatie binnen de maand voor het vertrek betaal je 50% van de gefactureerde deelnameprijs als annulatiekosten.
- De deelnemer die niet opdaagt bij het vertrek, die geen annulatieverzoek heeft ingediend en die zich ook niet kan beroepen op de hierna opgesomde uitzonderingen(\*), moet de volledige deelnameprijs betalen.

### Bijzondere annuleringsvoorwaarden vliegtuigreizen

- Bij annulatie tot en met de 14<sup>de</sup> dag na de bevestiging van de inschrijving betaal je geen annulatiekosten. De datum van de bevestigingsbrief is hierbij bindend (zie Artikel 2 hierboven).
- Bij annulatie vanaf de 15<sup>de</sup> dag na de bevestiging van de inschrijving betaal je 65 euro annulatiekosten.
- Bij annulatie binnen de maand (30 dagen) voor het vertrek betaal je 50% van de gefactureerde deelnameprijs als annulatiekosten.
- Bij annulatie binnen 7 dagen voor het vertrek of niet opdagen op de dag van vertrek moet de volledige reissom betaald worden. Tenzij de deelnemer zich kan beroepen op een hierna opgesomde uitzondering.

\* Uitzonderingen: Er wordt geen annulering aangerekend omwille van een hospitalisatie (kort voor de afreis met minimum 1 overnachting) van de betrokkene waardoor deelname aan de vakantie onmogelijk is en bij sterfgevallen tot in de 2<sup>de</sup> graad. Gelieve in deze gevallen een bewijs van de behandelende arts of een rouwbrief aan het secretariaat van het organiserend Kazouverbond te bezorgen.

Annulatie van een boeking via Steunpunt Vakantieparticipatie volgt de annulatievoorwaarden vanuit Steunpunt Vakantieparticipatie.

## **9. Andere**

Kazou vzw voldoet aan de wettelijke bepalingen vastgelegd door de pakketreiswetgeving (richtlijn 2015/2032/EU van 25 november 2015 – omzetting in Belgische wet).

- De prijs kan niet herzien worden door Kazou vzw, tenzij wisselkoersen of vervoerskosten, luchthaventaksen drastisch wijzigen. In dergelijke omstandigheden heeft de deelnemer het recht om kosteloos te annuleren indien de prijsstijging meer dan 8% is. Kazou vzw brengt de deelnemer uiterlijk 20 dagen voor aanvang van de vakantie op de hoogte van deze wijziging.
- Als er zich onverwachte wijzigingen voordoen aan de vermelde programma's, te wijten aan onvoorziene omstandigheden en overmacht, zal Kazou vzw zich inspannen om een alternatief zonder meerkosten te voorzien.
- Kazou vzw kan een minimum aantal personen vastleggen voordat een reis georganiseerd kan worden. Dit moet Kazou vzw duidelijk vermelden op de vakantie-informatie pagina met bijhorende einddatum van beslissing. Indien er niet genoeg inschrijvingen zijn kan Kazou vzw deze reis zonder compensatie annuleren.

Kazou vzw behoudt zich het recht om de e-mailadressen van de deelnemers en/of de inschrijvende ouder(s) te gebruiken; uitsluitend voor eigen communicatieve doeleinden.

Kazou vzw verplicht het dragen van een skihelm op de ski- en snowboardvakanties. Deelnemers moeten zelf een skihelm meebrengen. Deelnemers die op vakantie geen skihelm hebben voorzien, moeten de huur- of aankoopkosten voor een skihelm ter plaatse vergoeden.

Kazou vzw kiest ervoor om zoveel mogelijk jongeren met bijzondere aandacht te laten deelnemen aan haar vakanties. Zij behoudt zich echter het recht om de deelname te annuleren indien er onvoldoende kan ingespeeld worden op de individuele noden van deze deelnemer. Om dit te vermijden vraagt Kazou aan de ouders om hen tijdig de juiste en nodige informatie door te geven.

Bijzondere voorwaarden vliegtuigreizen:

Bagage:

- Indien de bagage de vooropgestelde gewichtsafspraken/afmetingen overschrijdt zal de deelnemer zelf de meerkost voor het overgewicht/oversize van de bagage moeten betalen.
- Kazou vzw is niet aansprakelijk bij verlies of beschadiging van de bagage. De voorwaarden van de vliegtuigmaatschappij zijn dan geldig.

Tijdige aanwezigheid:

- Voor alle vluchten verwachten we de deelnemers 2 uur op voorhand in de luchthaven. Indien de deelnemer niet tijdig aanwezig is, kunnen we niet garanderen dat hij/zij wordt toegelaten op de vlucht. De meerprijs om de deelnemer om te boeken op een andere vlucht is volledig ten laste van de deelnemer. Te laat aankomen op de luchthaven (ongeacht de oorzaak) geeft geen garantie op een omboeking en er is ook geen recht op terugbetaling.

Vertraging of annulatie van de vlucht:

- Kazou vzw is niet aansprakelijk voor kosten die voortvloeien uit vertragingen of annulatie van vluchten. De voorwaarden van de vliegtuigmaatschappij zijn geldig.

## **10. Klachtenregeling**

10.1 Tijdens de vakantie: Indien de deelnemer (of zijn/haar ouders) een klacht heeft over het verloop van de vakantie dan dient de deelnemer deze klacht zo snel mogelijk kenbaar te maken zodat ter plaatse naar een oplossing gezocht kan worden. De deelnemer maakt zijn/haar klacht over aan de begeleiders ter plekke. Tijdens de vakantie kan de deelnemer (of zijn/haar ouders) zich eveneens wenden tot het organiserende Kazouverbond. Dit via een aangetekend schrijven of via email (email is slechts geldig als een Kazoumedewerker van het betrokken Kazouverbond een ontvangstbevestiging voor deze email heeft verzonden).

10.2 Na de Kazouvakantie: Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kan de deelnemer onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij/zij uiterlijk één maand na het einde van de Kazouvakantie zijn/haar klacht formuleren. Dit kan via de klachtenpagina ([www.kazou.be/klacht](http://www.kazou.be/klacht)) of via een aangetekend schrijven aan Kazou vzw.

10.3 In de mate van het mogelijke zal Kazou in overleg met de deelnemer (of zijn/haar ouders) een oplossing proberen te vinden voor de geformuleerde klacht.

## **11. Solvabiliteitsverzekering**

Teneinde de reiziger de grootst mogelijke zekerheid te bieden heeft Kazou vzw - overeenkomstig art 36 van de wet van 01.04.94 en het betreffende uitvoeringsbesluit van 25.04.97 - een verzekeringscontract afgesloten bij Garantiefonds Reizen die tussenkomt indien de uitvoering of de verderzetting van de reis in het gedrang komt door het financieel onvermogen van de reisorganisator of reisbemiddelaar.

Indien het financieel onvermogen zich voordoet:

- voor het begin van de reis; dan kan je telefonisch (02 240 68 00), per e-mail ([mail@gfg.be](mailto:mail@gfg.be)) of schriftelijk contact opnemen met Garantiefonds Reizen, Metrologielaan 8, 1130 Brussel

- tijdens de reis kan je bellen naar hetzelfde nummer

## **12. BTW**

Jeugdwerk geniet BTW-vrijstelling. Art. 44/2.

## **13. Fiscaal attest**

Alle Kazouvakantiegangers t.e.m. 11 jaar (op het moment van de vakantie) sturen we automatisch een fiscaal attest toe. Jongeren met een ernstige beperking van 12 t.e.m. 17 jaar krijgen een brief. Enkel als je voldoet aan de in de brief vermelde voorwaarden, kan je een fiscaal attest aanvragen.

## **14. Algemene opmerkingen**

- Alle de op de website vermelde gegevens zijn correct, behoudens over het hoofd geziene typfouten.
- Eventuele wijzigingen worden steeds voor het vertrek aan de vakantiegangers meegedeeld.
- Inschrijven voor een vakantie op deze website betekent dat je kennis hebt genomen van de algemene voorwaarden en dat je hiermee instemt.