



Belangrijkste rechten op grond van de herziene tekst van de Algemene Wet ter bescherming van consumenten en gebruikers en andere aanvullende wetten, aangenomen bij Koninklijk Wetsbesluit 1/2007 van 16 november

- Reizigers krijgen alle essentiële informatie over de pakketreis voordat ze de pakkereisovereenkomst afsluiten.
- Er is altijd ten minste één ondernemer die verantwoordelijk is voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in het contract zijn opgenomen.
- Reizigers krijgen een noodtelefoonnummer of de contactgegevens van een contactpunt waar ze contact kunnen opnemen met de organisator en, indien van toepassing, de detailhandelaar.
- Reizigers kunnen de gecombineerde reis met een redelijke opzegtermijn en, indien van toepassing, tegen betaling van extra kosten aan iemand anders overdragen.
- De prijs van een pakketreis kan alleen worden verhoogd als er specifieke kosten zijn (bijvoorbeeld brandstofprijzen) en deze uitdrukkelijk in het contract zijn vastgelegd, en in geen geval in de laatste twintig dagen voorafgaand aan het begin van de gecombineerde reis. Als de prijsverhoging hoger is dan 8% van de prijs van de gecombineerde reis, kan de reiziger het contract beëindigen. Als de organisator zich het recht voorbehoudt om de prijs te verhogen, heeft de reiziger recht op een prijsverlaging als de kosten worden verlaagd.
- Reizigers kunnen het overeenkomst beëindigen zonder boete te betalen en alle betalingen volledig terugkrijgen als een van de essentiële onderdelen van de combinatiereis, anders dan de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd. Als de ondernemer die verantwoordelijk is voor de gecombineerde reis de reis annuleert voordat de reis begint, hebben reizigers recht op terugbetaling van de betalingen en, indien van toepassing, op compensatie.
- In uitzonderlijke omstandigheden, bijvoorbeeld als er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die van invloed kunnen zijn op de pakketreis, kunnen reizigers het contract voor het begin van de pakketreis beëindigen zonder boete te betalen.
- Bovendien kunnen reizigers het contract op elk moment voor het begin van de gecombineerde reis beëindigen door een passende en verantwoorde beëindigingsboete te betalen.
- Wanneer er na het begin van de pakketreis geen belangrijke onderdelen van de combinatiereis kunnen worden geleend, moet de reiziger zonder extra kosten passende alternatieven krijgen. Reizigers kunnen het contract beëindigen zonder boetes te betalen voor het niet uitvoeren van de diensten, wanneer dit de uitvoering van de gecombineerde reis aanzienlijk beïnvloedt en de organisator en eventueel de verkoper het probleem niet kunnen oplossen.
- Reizigers hebben ook recht op een prijsverlaging en/of schadevergoeding als de reisdiensten niet of onjuist worden uitgevoerd.
- De organisator en de detailhandelaar moeten de reiziger helpen als hij in moeilijkheden verkeert.
- Wanneer de organisator of winkelier insolvent is, worden de betalingen terugbetaald. Als de organisator of, indien van toepassing, de detailhandelaar failliet gaat na het begin van de pakketreis en het vervoer omvat, wordt de repatriëring van de reizigers gegarandeerd. HEMELS MADRID DMC heeft een insolventiebeschermingsgarantie afgesloten met AON Iberia Correduría de Seguros y Reaseguros S.A.U.
- Wanneer diensten worden geweigerd vanwege de insolventie van HEMELS MADRID DMC, kunnen reizigers contact opnemen met de organisatie of, indien van toepassing, met de bevoegde autoriteit.

Aon Affinity
Via Augusta, 252-260, 6ª planta | 08017 Barcelona | España
Rosario Pino, 14-16 | 28020 Madrid | España
aon.agencias@aon.es
<http://www.aon.com/>

- Herziene tekst van de Algemene Wet ter bescherming van consumenten en gebruikers en andere aanvullende wetten, aangenomen bij Koninklijk Wetsbesluit 1/2007 van 16 november

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>