



## OVEREENKOMST Partnerschap toeristische aanbieder

### TUSSEN:

1. **TOERISME VLAANDEREN**, een intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid van de Vlaamse Gemeenschap, met vestiging te 1000 Brussel, Grasmarkt 61 en ondernemingsnummer 0225.944.375, hier vertegenwoordigd door de heer Jeroen Marijsse, Themaverantwoordelijke Iedereen Verdient Vakantie

### EN

2. **STAD GENT** (meer bepaald museum Kina) met zetel op het Stadhuis, te 9000 Gent, Botermarkt 1, met ondernemingsnummer 0207.451.227 en hier vertegenwoordigd door de gemeenteraad, waarvoor optreden mevrouw Evita Willaert, Schepen van Onderwijs, Opvoeding, Jeugd, Gezinsbeleid en Outreachend Werken en mevrouw Mieke Hullebroeck, algemeen directeur (hierna de '**Aanbieder**'),

Hierna samen de "**Partijen**" en elk afzonderlijk de "**Partij**" te noemen.

### NA TE HEBBEN UITEENGEZET DAT:

a. Toerisme Vlaanderen is rotsvast overtuigd van de positieve effecten van vakantie. Vakantie bevordert de gezondheid, versterkt de familiebanden en vergroot sociale netwerken. Na een vakantie staan mensen positiever in het leven en hebben ze meer zelfvertrouwen.

b. Samen met een netwerk van meer dan 2000 partners maakt Toerisme Vlaanderen het recht op vakantie waar. Voor de toeristische partner is deelname aan dit project een manier om zijn maatschappelijk engagement op een professionele manier waar te maken. Samen willen we de participatie van Vlamingen aan toerisme verhogen.

### WORDT OVEREENGEKOMEN WAT VOLGT:

#### 1. BEGRIPPEN

a. Toerisme Vlaanderen: Het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid van de Vlaamse Gemeenschap Toerisme Vlaanderen, met zetel te 1000 Brussel, Grasmarkt 6.

b. Aanbieder: de uitbater van het logies, een dag attractie of de aanbieder van een georganiseerde vakantie.

c. Vakantiedrempel armoede: elke vakantiedrempel die ontstaat uit de ernstige materiële en sociale deprivatie van een individu of een huishouden, zoals vastgelegd in de materiële en sociale deprivatie-

indicator van Eurostat. De vakantiedrempel armoede is bereikt als een individu of huishouden geen week vakantie per jaar buitenshuis kan nemen wegens financiële redenen en in aanmerking komt voor minstens vier andere categorieën van de voormelde materiële en sociale deprivatie-indicator.

## **2. Het Charter Iedereen Verdient Vakantie**

a. De Aanbieder onderschrijft als netwerkpartner het charter Iedereen verdient vakantie:, dat integraal deel uitmaakt van deze overeenkomst (bijlage 1).

## **3. Voorwerp van de overeenkomst**

a. Toerisme Vlaanderen en de Aanbieder willen in deze overeenkomst algemene afspraken vastleggen omtrent het aanbod en de toeleiding van de vakantieganger naar een specifieke aanbod aan kortingstarief.

b. Beide partijen verbinden zich ertoe om actief samen te werken op het vlak van gerichte promotie en de reservatie van de vakantiegangers. De Aanbieder treedt op als initiatiefnemer die het aanbod verzorgt, Toerisme Vlaanderen als coördinator van promotie en toeleiding.

## **4. Verbintenis van Toerisme Vlaanderen**

Toerisme Vlaanderen investeert in de realisatie van de volgende diensten:

### **1. Promotie**

a. Toerisme Vlaanderen neemt de promotie van het specifiek aanbod van het voorstel naar personen met de vakantiedrempel armoede voor zich. Toerisme Vlaanderen zal het aanbod promoten aan sociaal tarief bij sociale organisaties, de doelgroep en overheidsdiensten. De promotie gebeurt door:

1° Een brochure en website;

2° Inspiratiedagen over het aanbod voor medewerkers van sociale organisaties, vaak in de vorm van ontdektoers;

3° Sociale media: speciale acties zetten we in onze nieuwsbrief, Facebook, Instagram;

Dezepromotie is kosteloos voor de Aanbieder.

b. Prijzen en beschikbaarheid van het specifieke aanbod zijn zichtbaar op de landingspagina van de Aanbieder. Indien de Aanbieder niet beschikt over een landingspagina dan stelt Toerisme Vlaanderen een formulier voor een boekingsaanvraag ter beschikking. Toerisme Vlaanderen adviseert de partner hoe hij zijn landingspagina aan sociaal tarief kan opbouwen en beschermen.

## 2. **Sensibilisering over het recht op vakantie**

a. Toerisme Vlaanderen zal het brede publiek in het algemeen en de doelgroep zelf sensibiliseren over het recht op vakantie, in het bijzonder via:

- 1° Persboodschappen van Toerisme Vlaanderen;
- 2° Interviews in de media.

## 3. **Selectie en toeleiding**

### 1. **Selectie van sociale organisaties**

a. Toerisme Vlaanderen screent de sociale organisatie die als partnerorganisatie wil toetreden tot het netwerk om zo vakantiegangers te ondersteunen bij het toe leiden en maken van een boeking aan sociaal tarief.

### 2. **Selectie bij aanvragen van de doelgroep**

a. Toerisme Vlaanderen garandeert maximale inspanningen om de doelgroep personen met de vakantiedrempel armoede te bereiken.

b. Deze screening gebeurt op 2 manieren:

1° Toerisme Vlaanderen maakt een koppeling met het Rijksregister en het MAGDA-platform zodat personen met het statuut verhoogde tegemoetkoming automatisch gebruik kunnen maken van het aanbod aan sociaal tarief. Het statuut verhoogde tegemoetkoming is een indicator voor wie de vakantiedrempel armoede ervaart. Het MAGDA-platform zorgt ervoor dat gegevens uit authentieke bronnen op een veilige manier opgehaald kunnen worden.

2° Sociale organisaties kunnen, naast mensen met het statuut verhoogde tegemoetkoming, personen toevoegen aan de doelgroep op basis van de volgende criteria:

- i. Laag inkomen op basis van de [tabel armoededrempel](#)
- ii. in schuldbemiddeling
- iii. kansentarief met de [Uitpas](#)
- iv. in aanmerking komen voor de vakantiedrempel armoede zoals vastgelegd in de materiële en sociale deprivatie-indicator van [Eurostat](#).

### 3. **Toeleiding van de vakantieganger**

a. Wanneer de vakantieganger recht heeft op het specifieke aanbod, zal Toerisme Vlaanderen de vakantieganger informeren over de bestaande aanbiedingen.

b. Toerisme Vlaanderen ontsluit het aanbod van de Aanbieder door middel van een website. Prijzen en beschikbaarheid van het specifieke

aanbod zijn zichtbaar op de landingspagina van de Aanbieder of kunnen via het formulier boekingsaanvraag worden opgevraagd bij de Aanbieder.

## **5. Verbintenis van de Aanbieder**

a. De Aanbieder dient jaarlijks een online contract in bij Toerisme Vlaanderen, waarin hij zijn boekbaar aanbod en kortingspercentage vastlegt voor het komende jaar. Deze kortingsprijs is:

- i. Voor de daguitstappen, georganiseerde vakanties en vakantieverblijven die werken met vaste prijzen: minstens 30% goedkoper dan de standaardprijs.
- ii. Voor de vakantieverblijven die met dynamische prijzen werken tijdens de zomermaanden (15 juni tot 15 september): minstens 30% goedkoper dan de geldende dynamische prijzen.
- iii. Voor de georganiseerde vakanties, aangeboden door gesubsidieerde Sociaal Toeristische Organisaties gelden andere prijsafspraken.

b. De Aanbieder ontsluit de beschikbaarheid en de prijzen van zijn aanbod door middel van een landingspagina en stelt de link ter beschikking aan Toerisme Vlaanderen.

c. De Aanbieder behandelt vakantiegangers die boeken aan sociaal tarief en vakantiegangers die boeken aan het reguliere tarief op gelijke manier.

d. De Aanbieder staat garant voor een kwalitatief, gastvrij en beschikbaar aanbod. Hij verzekert een minimumaanbod in de zomermaanden juli en augustus.

## **6. Boekingsproces**

### **1. Maken van de reservatie**

a. De reservatie gebeurt door de vakantiegangers zelf, al dan niet ondersteund door een sociale organisatie, op de landingspagina van de partner of door middel van aanvraagformulier.

b. De Aanbieder bezorgt aan de vakantieganger een bevestiging van de reservatie of boeking met een verzoek tot (gedeeltelijke) voorafbetaling.

c. Reservaties kunnen niet worden verbroken door de Aanbieder, tenzij bij overmacht. Overboeking geldt niet als overmacht. Bij overboeking is men verplicht om een gelijkwaardig alternatief aan te bieden aan dezelfde prijs.

d. De Aanbieder die tekortkomt in de uitvoering van een reservatie is ertoe gehouden alle kosten rechtstreeks verbonden aan deze tekortkoming (b.v. vervoer per taxi naar een ander hotel) te dragen.

e. Toerisme Vlaanderen voorziet een controlemogelijkheid voor de Aanbieder om na te gaan of een reservatie gemaakt is door een vakantieganger die recht heeft op het sociaal tarief.

## **2. Annulaties**

a. Bij annulering van een verblijfsvakantie door de vakantieganger gelden de voorwaarden vermeld in dit punt 6.2.

b. Annulering van de vakantie dient steeds schriftelijk bij de Aanbieder te gebeuren;

1. Annulering voor drie weken voor aankomst is kosteloos;
2. Als de vakantieganger minder dan 3 weken voor de aanvangsdatum van de vakantie annuleert, blijft de vakantieganger 25% van de prijs verschuldigd;
3. Als de vakantieganger minder dan 2 weken voor de aanvangsdatum van de vakantie annuleert, blijft de vakantieganger 50 % van de prijs verschuldigd;
4. Als de vakantieganger minder dan 3 dagen voor de aanvangsdatum van de vakantie annuleert, blijft de vakantieganger 90 % van de prijs verschuldigd;
5. Zonder schriftelijke verwittiging blijft de vakantieganger 100 % van de prijs verschuldigd.

## **3. Facturatie en betaling**

a. De Aanbieder staat zelf in voor de facturatie aan de vakantieganger. De betaling verloopt niet via Toerisme Vlaanderen. Er wordt geadviseerd om de vakantieganger te verplichten om de volledige som voor de overnachtingen en de maaltijden (indien inclusief) ten laatste te betalen op de dag van aankomst. Toerisme Vlaanderen staat niet garant voor wanbetalers.

## **7. Klachtenbehandeling**

Bij de behandeling van klachten ligt de focus op luisteren naar de betrokken partijen en bemiddeling op maat van de case.

### **1. Klachten van de vakantieganger over het aanbod**

a. Bij eventuele klachten door de vakantieganger geuit tijdens zijn/haar verblijf wordt aan de Aanbieder gevraagd om in de mate van het mogelijke hieraan onmiddellijk een klantvriendelijke oplossing te geven.

b. Klachten gestuurd naar Toerisme Vlaanderen door de vakantieganger zullen met de Aanbieder opgenomen worden voor verder onderzoek.

## **2. Klachten van de Aanbieder over de vakantieganger**

- a. Bij eventuele klachten door de Aanbieder geuit tijdens of na het verblijf van de vakantieganger, wordt de vakantieganger aangesproken om zo een oplossing te komen.
- b. Klachten gestuurd naar Toerisme Vlaanderen door de Aanbieder zullen met de vakantiegangers opgenomen worden voor verder onderzoek.

## **8. Rapportering**

- a. De Aanbieder geeft maandelijks de overnachtingen, bezoekersaantallen of aantal deelnemers door aan Toerisme Vlaanderen. Toerisme Vlaanderen gebruikt deze gegevens voor statistische analyse en mogelijke beleidsvoorstellen.
- b. Toerisme Vlaanderen stelt een handleiding ter beschikking hoe je als Aanbieder de overnachtingen, de bezoekersaantallen of deelnemers opgeeft.

## **9. Geschillen**

- a. In geval van onenigheid over de geldigheid of de uitvoering van deze overeenkomst zullen alle partijen in eerste en meest uitgebreide instantie pogen om in overleg toch tot een vergelijk te komen. Bij gebrek aan een minnelijke schikking zal ieder geschil uitsluitend aan de Nederlandstalige kamers van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel worden voorgelegd.

## **10. Aansprakelijkheid**

- a. Toerisme Vlaanderen is niet aansprakelijk bij betwistingen of geschillen tussen vakantieganger en Aanbieder over het boekingsproces zoals omschreven in punt 6 van deze Overeenkomst, of over elk ander element van de totstandkoming en de uitvoering van een reservatie..
- b. De Aanbieder is niet gebonden door kennelijke fouten in de tekst van de promotie indien deze fouten te wijten zijn aan Toerisme Vlaanderen.

## **11. Duur en beëindiging van de overeenkomst**

- a. Deze overeenkomst wordt jaarlijks stilzwijgend verlengd.
- b. Elke Partij kan op ieder moment het initiatief nemen om de overeenkomst op te zeggen. De opzegging is pas definitief wanneer Partijen een akkoord hebben over een passende opzegtermijn en de afhandeling van de lopende reservaties.

c. Toerisme Vlaanderen kan de Overeenkomst op elk moment vroegtijdig en met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder inachtneming van enige opzeggingstermijn, mits voorafgaande schriftelijke kennisgeving in de volgende gevallen:

1. De Aanbieder komt de voorwaarden en modaliteiten van deze Overeenkomst niet na; en
2. De Aanbieder verkeert in een staat van faillissement of enige andere vorm van insolventie.

\*\*\*\*

Deze Overeenkomst is opgemaakt te Brussel op 11-09-2024 in één (1) digitaal exemplaar, waarvan elke Partij verklaart een kopie te hebben ontvangen.

Voor **Toerisme Vlaanderen,**

Voor **Kina**

Datum:

Datum:

Handtekening:

Handtekening:

Jeroen Marijsse  
Themaverantwoordelijke  
Iedereen Verdient Vakantie

Evita Willaert  
Schepen van Onderwijs,  
Opvoeding, Jeugd,  
Gezinsbeleid en  
Outreachend Werken

Mieke Hullebroek  
Algemeen directeur  
Stad en OCMW Gent

Bijlagen:

1. Charter Iedereen Verdient Vakantie

## **BIJLAGE: CHARTER IEDEREEN VERDIENT VAKANTIE**

'Vakantie is een grondrecht. Daar zijn wij samen verantwoordelijk voor. Iedereen moet kunnen deelnemen aan vrije tijd en toerisme, ook mensen die tegen vakantiedrempels aankijken.

'Iedereen verdient vakantie' zet zich in voor vakantie voor iedereen, en werkt zo mee aan een betere en duurzame wereld. Als netwerkpartner onderschrijven we de missie en visie van 'Iedereen verdient vakantie'. Ons divers, krachtig en groeiend netwerk ontwikkelt zich tot een waardevol maatschappelijk project dat welzijn en geluk stimuleert. Via onze expertise engageren we ons om vakanties op maat mogelijk te maken.

Op die manier werken we vakantiedrempels weg die mensen niet zelfstandig kunnen overwinnen. Samen zorgen we voor een kwaliteitsvolle vakantiebeleving voor elke vakantieganger, met respect voor ieders eigenheid en aandacht voor ieders behoeften'

**Voor Kina**

Datum:

Handtekening: