



ALGEMENE EN BIJZONDERE VOORWAARDEN

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE REISORGANISATOR EN/OF -BEMIDDELAAR

ARTIKEL 1: TOEPASSINGSGBIED

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de contracten tot reisorganisatie en reisbemiddeling zoals verstaan onder de wet van 16 februari 1994 (B.S. van 1 april 1994) tot regeling van het Contract tot Reisorganisatie en Reisbemiddeling (reiscontractenwet).

ARTIKEL 2: PROMOTIE EN AANBOD

1. De gegevens in de reisbrochure binden de reisorganisator die de brochure heeft uitgegeven, tenzij:
 - a) wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en voor het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht;
 - b) er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract.
2. De reisorganisator kan genoodzaakt zijn een bepaald aanbod tijdelijk of blijvend te schrappen.
3. Het aanbod in de brochure geldt steeds tot uitputting.

ARTIKEL 3: INFORMATIE VANWEGE DE REISORGANISATOR EN/OF REISBEMIDDELAAR

De reisorganisator en/of -bemiddelaar zijn verplicht:

1. voor het sluiten van het contract tot reisorganisatie of tot -bemiddeling, aan de reizigers schriftelijk mee te delen:
 - a) de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op het gebied van gezondheidszorg die voor reis en verblijf noodzakelijk zijn, opdat de reizigers de nodige documenten zouden in orde brengen. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit moeten bij de bevoegde instanties zich informeren welke formaliteiten zij moeten vervullen;
 - b) informatie over het aangaan en de inhoud van een annulerings- en/of bijstandsverzekering.
2. ten laatste zeven kalenderdagen voor de vertrekdatum volgende inlichtingen aan de reizigers schriftelijk te verstrekken:
 - a) dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen alsook, indien mogelijk, de door te reiziger in te nemen plaats;
 - b) naam, adres en telefoon- en faxnummer van hetzij de plaatselijke vertegenwoordiging van de reisorganisator en/of -bemiddelaar, hetzij de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen, hetzij rechtstreeks de reisbemiddelaar of de reisorganisator.
- c) voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie waardoor rechtstreeks contact mogelijk is met het kind of met de persoon die ter plaatse voor diens verblijf verantwoordelijk is. De in het vorige lid vermelde termijn van zeven kalenderdagen is niet van toepassing in geval van laattijdig gesloten contract.

ARTIKEL 4: INFORMATIE VANWEGE DE REIZIGER

De reiziger moet aan de reisorganisator en/of -bemiddelaar alle nuttige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk gevraagd worden. Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de reisorganisator en /of -bemiddelaar, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

ARTIKEL 5: TOT-STAND- KOMEN VAN HET CONTRACT

1. Bij het boeken van de reis zijn de reisbemiddelaar of reisorganisator ertoe gehouden een bestelbon aan de reiziger te overhandigen conform de wet.

2. Het contract tot reisorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger, al dan niet door tussenkomst van de voor hem optredende reisbemiddelaar, van de reisorganisator de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvangt.
3. Wijkt de inhoud van de bestelbon af van die van de reisbevestiging of gebeurt de bevestiging niet binnen uiterlijk 21 dagen na de ondertekening van de bestelbon, dan mag de reiziger ervan uitgaan dat de reis niet werd geboekt en heeft de reiziger recht op de onmiddellijke terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen.

ARTIKEL 6: PRIJS VAN DE REIS

1. De in het contract overeengekomen prijs is vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, onder voorbehoud van een kennelijke materiële vergissing.
2. De in het contract overeengekomen prijs kan tot en met 21 kalenderdagen, die aan de datum van het vertrek voorafgaan, naar boven of naar onder worden herzien, voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in:
 - a) de op de reis toegepaste wisselkoersen en/of
 - b) de vervoerskosten met inbegrip van de brandstofkosten en /of
 - c) de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen.Zo de verhoging 10 % van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger het contract zonder vergoeding verbreken. In dit geval heeft de reiziger recht op onmiddellijke terugbetaling van al de bedragen die hij aan de reisorganisator heeft betaald.

De prijsherziening wordt evenredig toegepast op het onderdeel van de reis, dat aan herziening onderhevig is.
3. De prijzen zijn berekend op basis van de tarieven voor het vervoer en in het bijzonder op de brandstofprijzen en de tarieven en wisselkoersen die slaan op het verblijf en andere diensten in het buitenland die golden op datum van afsluiting van de contracten door de reisorganisator.

ARTIKEL 7: BETALING VAN DE REISSOM

1. Behalve in het geval van verhuring of indien uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger, bij de ondertekening van de bestelbon, 35 % van de totale reissom als voorschot, met een minimum van 300 €. Vliegtuigtickets zijn steeds onmiddellijk 100% te betalen
2. Behalve indien op de bestelbon anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo uiterlijk 1 maand voor de vertrekdatum, en op voorwaarde dat hem vooraf of terzelfder tijd de schriftelijke reisbevestiging en/of reisdocumenten bezorgd worden.
3. Boekt de reiziger minder dan 1 maand voor vertrekdatum, dan moet hij de totale reissom onmiddellijk betalen.

ARTIKEL 8: OVERDRAAGBAARHEID VAN DE BOEKING

1. De reiziger kan, voor de aanvang van de reis, zijn reis overdragen aan een derde, die wel moet voldoen aan alle voorwaarden van het contract tot reisorganisatie. De overdrager dient tijdig voor het vertrek de reisorganisator en, in voorkomend geval, de reisbemiddelaar, van deze overdracht op de hoogte te brengen.
2. De overdragende reiziger en de overnemer zijn hoofdelijk gehouden tot de betaling van de totaalprijs van de reis en de kosten van de overdracht.

ARTIKEL 9: ANDERE WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER

Vraagt de reiziger om een andere wijziging, dan mag de reisorganisator en /of - bemiddelaar alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

ARTIKEL 10: WIJZIGINGEN DOOR DE REISORGANISATOR VOOR DE AFREIS

1. Indien, voor de aanvang van de reis, één van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd, dient de reisorganisator de reiziger zo spoedig mogelijk en in elk geval voor de afreis, daarvan op de hoogte te brengen en hem in te lichten over de mogelijkheid het contract te verbreken zonder kosten, tenzij hij de door de reisorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt.
2. De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval voor de afreis, de reisbemiddelaar of reisorganisator van zijn beslissing in kennis te stellen.
3. Zo de reiziger de wijziging aanvaardt, dient er een nieuw contract of een bijvoegsel bij het contract te worden opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden meegedeeld.
4. Zo de reiziger de wijziging niet aanvaardt, mag hij de toepassing vragen van artikel 11.

ARTIKEL 11: VERBREKING DOOR DE REISORGANISATOR VOOR DE AFREIS

1. Indien de reisorganisator, voor de aanvang van de reis, het contract verbreekt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen
 - a) ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis van een gelijke of betere kwaliteit, zonder dat hij een supplement dient te betalen: zo de reis die ter vervanging wordt aangeboden van mindere kwaliteit is, moet de reisorganisator het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen;
 - b) ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.
2. De reiziger kan eveneens, in voorkomend geval, aanspraak maken op een schadeloosstelling voor het niet-uitvoeren van het contract, tenzij
 - a) de reisorganisator de reis annuleert omdat het minimum aantal reizigers, voorzien in het contract en nodig voor de uitvoering van de reis, niet werd bereikt en de reiziger binnen de in het contract voorziene termijn en ten minste 15 kalenderdagen voor de vertrekdatum hiervan schriftelijk op de hoogte werd gebracht;
 - b) de annulering het gevolg is van overmacht, waaronder overboeken niet is inbegrepen. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk van de wil van diegene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

ARTIKEL 12: GEHELE OF GEDEELTELIJKE NIET-UITVOERING VAN DE REIS

1. Indien tijdens de reis blijkt dat een belangrijk deel van de diensten waarop het contract betrekking heeft, niet zal kunnen worden uitgevoerd, neemt de reisorganisator alle nodige maatregelen om de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis.
2. Zo er een verschil is tussen de voorgenomen en de daadwerkelijk verleende diensten, stelt hij de reiziger schadeloos ten belope van dit verschil.
3. Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de reiziger deze alternatieven om deugdelijke redenen niet aanvaardt, moet de reisorganisator hem een gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek, en in voorkomend geval de reizigers schadeloos stellen.

ARTIKEL 13: VERBREKING DOOR DE REIZIGER

De reiziger kan te allen tijde het contract geheel of gedeeltelijk verbreken. Indien de reiziger het contract verbreekt wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, vergoedt hij de schade die de reisorganisator en -bemiddelaar lijden ten gevolge van de verbreking. De schadevergoeding kan forfaitair bepaald worden en ten hoogste eenmaal de prijs van de reis bedragen.

ARTIKEL 14: AANSPRAKELIJKHEID VAN DE REISORGANISATOR

1. De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hemzelf dan wel door andere verstrekkers van diensten en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken.
2. De reisorganisator is voor de daden en nalatigheden van zijn aangestelden en vertegenwoordigers, handelend in de uitoefening van hun functie, evenzeer aansprakelijk als voor zijn eigen daden en nalatigheden.
3. Indien een internationaal verdrag van toepassing is op een in het reiscontract inbegrepen dienst, wordt in voorkomend geval de aansprakelijkheid van de reisorganisator overeenkomstig dat verdrag uitgesloten of beperkt.
4. Voor zover de reisorganisator niet zelf de in het reiscontract voorziene diensten verleent, wordt zijn aansprakelijkheid voor stoffelijke schade en de vergoeding van de derving van het reisgenot samen beperkt tot tweemaal de reissom.
5. Voor het overige zijn de artikels 18 en 19 van de in artikel 1 genoemde wet van toepassing.

ARTIKEL 15: AANSPRAKELIJKHEID VAN DE REIZIGER

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de reisorganisator en/of -bemiddelaar, hun personeel of hun vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, alsook wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen. De fout wordt wegens het normale gedrag van een reiziger beoordeeld.

ARTIKEL 16: KLACHTENREGELING

1. Voor de afreis: klachten, voor het reiscontract wordt uitgevoerd, moet de reiziger zo snel mogelijk per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij de reisbemiddelaar of -organisator.
2. Tijdens de reis: klachten tijdens de uitvoering van het contract moeten de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet hij zich - in deze volgorde - wenden tot een vertegenwoordiger van de reisorganisator of een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar of rechtstreeks tot de reisbemiddelaar, of tenslotte rechtstreeks tot de reisorganisator.

3. Na de reis: werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij uiterlijk één maand na het einde van de reisovereenkomst bij de reisbemiddelaar of anders bij de reisorganisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen.

ARTIKEL 17: VERZOENINGSPROCEDURE

1. In geval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven
2. Mislukt deze poging tot minnelijke regeling binnen een termijn van 1 tot 3 maanden, dan kan elke van de betrokken partijen aan het secretariaat van de Cel Verzoening van de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen.
3. Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een informatiebrochure, een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen. Zodra de betrokken partijen deze overeenkomst (gezamenlijk of afzonderlijk) hebben ingevuld en ondertekend en zodra elke partij een bedrag van 50 € heeft betaald, zal de verzoeningsprocedure opgestart worden.
4. Overeenkomstig de in het reglement beschreven eenvoudige procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.
5. Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden. Secretariaat van de "Cel Verzoening" Koning Albert II laan 16 - 1000 Brussel - E-mail verzoening.gr@skynet.be

ARTIKEL 18: ARBITRAGE OF RECHTBANK

1. Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan heeft de eisende partij in principe de keuze tussen een procedure voor de gewone rechtbank of een arbitrageprocedure voor de Geschillencommissie Reizen.
2. Voor geëiste bedragen vanaf 1.250 €, beschikt iedere verwerende partij over een termijn van 10 kalenderdagen om een door de eisende partij aangevraagde arbitrageprocedure per aangetekende brief te weigeren, waarna het geschil voor de gewone rechtbank kan worden aanhangig gemaakt.
3. Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart nadat binnen een periode van 4 maanden volgend op het (voorzien) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil) geen minnelijke regeling kan worden bereikt. Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.
4. Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reisgeschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk. Secretariaat van het arbitraal college en algemeen secretariaat van de Geschillencommissie Reizen: Koning Albert II laan 16 - 1000 Brussel - E-mail clv.gr@skynet.be

BIJZONDERE VOORWAARDEN VAN DE REISORGANISATOR EN/OF BEMIDDELAAR

ARTIKEL 1: PRIJZEN

1. De prijs is aangeduid per persoon, kamer of appartement.
2. De prijzen bevatten indien Network on Wheels optreedt als:
 - a) bemiddelaar: zie betreffende brochure
 - b) organisator: zie specificaties op de bestelbon
3. Niet inbegrepen zijn: kosten voor reispas, visum, inentingen, verzekeringen, alle persoonlijke uitgaven, fooien en uitstappen die niet uitdrukkelijk als inbegrepen aangeduid staan.
4. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor kosten voortvloeiend uit vertragingen in het transport tengevolge van weersomstandigheden, defecten, stakingen, oorlog, wijzigingen van dienstregeling of transportmiddel.
5. Prijzen die telefonisch door onze reserveringsdiensten worden doorgegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.

ARTIKEL 2: BETALING VAN DE REISSOM

1. Behalve in het geval van verhuring of indien uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger, bij de ondertekening van de bestelbon 35 % van de totale reissom als voorschot, met een minimum van 300 €.
2. Behalve indien op de bestelbon anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo uiterlijk 1 maand voor de vertrekdatum, en op voorwaarde dat hem vooraf of terzelfder tijd de schriftelijke reisbevestiging en/of reisdocumenten worden bezorgd.
3. Boekt de reiziger minder 45 dagen voor vertrekdatum, dan moet hij de totale reissom onmiddellijk betalen.
4. Bij niet-betaling binnen deze termijn, wordt zonder ingebrekestelling een verwijlinterest van 12% aangerekend op het verschuldigde bedrag met een minimum van 50 €
5. Ieder verschuldigd bedrag het welke op de vastgestelde vervaldag niet betaald is, zal van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd worden met 15 % bij wijze van conventioneel schadebeding en dit met een minimum van 124 €.

ARTIKEL 3: FORMALITEITEN

1. De reiziger dient kennis te nemen van de informatie inzake de te vervullen formaliteiten die hem in de brochure of door de reisbemiddelaar worden meegedeeld.
2. Kinderen dienen over een identiteitskaart met foto te beschikken. Kinderen die niet door hun ouders vergezeld worden, dienen een door de gemeente gelegaliseerd attest voor te leggen, waarop de ouders de toestemming verlenen om alleen te reizen en waarbij de datum van aankomst en vertrek uit het betrokken land vermeld is evenals het adres waar ze hun vakantie doorbrengen en hun adres in België.
3. Huisdieren kunnen onder bepaalde voorwaarden op reis meegenomen worden mits rekening te houden met de specifieke richtlijnen die door de reisorganisator worden verstrekt. Zij moeten in elk geval in regel zijn met de vaccinatievoorschriften. De reisorganisator aanvaardt echter geen enkele verantwoordelijkheid bij eventuele schade noch voor moeilijkheden die voortspuiten uit het op reis nemen van huisdieren.

ARTIKEL 4: BAGAGE

Bij verlies of beschadiging van bagage moet de reiziger bij de afdeling "verloren bagage" van de luchthaven een "Property Irregularity Report" invullen. Zonder dit document is het onmogelijk om een vergoeding te bekomen. Bij transport per autocar dient een attest aan de begeleidende host(ess) gevraagd te worden.

ARTIKEL 5: DIENSTREGELING

De vermelde dienstregelingen zijn indicatief. De reiziger dient in alle omstandigheden er rekening mee te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis gewijzigd kunnen worden.

ARTIKEL 6: ANNULERING EN WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER

1. Bij annulering dienen de hierna vermelde vergoedingen in ieder geval betaald te worden door de reiziger, zelfs indien de annulering te wijten is aan toeval of overmacht. Annuleringen kunnen door de reiziger enkel en alleen schriftelijk aan Network on Wheels doorgegeven worden.
2. De annuleringskosten zijn variabel volgens het tijdstip van annulering. De juiste datum van de annulering wordt uitsluitend bepaald door de datum van ontvangst door de reisorganisator. Alle bedragen zijn aangeduid per persoon. Als Network on Wheels optreedt:
 - a) als reisbemiddelaar gelden de annuleringsvoorwaarden van de reisorganisator;
 - b) als reisorganisator: vliegtuigbiljetten steeds 100 % ongeacht annuleringsdatum. Andere diensten 60 dagen voor afreis 35 % van de reissom. Van 60 tot 45 dagen 75 % van de reissom en vanaf 45 dagen tot afreisdatum 100 % van de reissom.
3. Wijzigingen aan een geboekte reis worden aanvaard mits betaling van onderstaande kosten, naast de normale prijsaanpassing Tot 45 dagen voor vertrek: 50 € per persoon; minder dan 45 dagen voor vertrek: 100 € per persoon

ARTIKEL 7: AANSPRAKELIJKHEID

1. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor onvoorziene gebeurtenissen, zoals nieuwe reglementeringen of verordeningen, ongevallen, mechanische defecten, epidemieën, oorlog enz. voorbeelden vanwaar de opsomming niet beperkend is, zodat ook extra vervoers- of verblijfskosten hiervan het gevolg voor rekening van de reiziger zijn.
2. De prestaties van de reisorganisator nemen een aanvang en eindigen op de opstapplaats.

ARTIKEL 8: KLACHTENREGELING

1. Ter plaatse is een formulier "kennisname van klacht" beschikbaar bij de plaatselijke vertegenwoordig(st)er of indien niet ter beschikking, dient de reisorganisator /-bemiddelaar onmiddellijk per fax of telefonisch verwittigd te worden.
2. De tegenwaarde van niet-verkregen diensten wordt alleen terugbetaald mits het indienen van een geschreven attest uitgaande van de betrokken accommodatieverschaffer en waarin duidelijk vermeld wordt welke diensten de reiziger niet ontvangen heeft.
3. Voor eventuele geschillen die niet via de "Geschillencommissie" opgelost kunnen worden zijn enkel de rechtbanken van het arrondissement Kortrijk bevoegd.