ALGEMENE VOORWAARDEN GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

Artikel 1 : Toepassingsgebied

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 reisorganisator en/of reisbemiddelaar

De reisorganisator en/of reisbemiddelaar zijn verplicht :

§1 voor het sluiten van het contract tot reisorganisatie of tot reisbemiddeling, aan de reizigers schriftelijk mede 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 kunnen in orde brengen. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit doen er goed aan bij de bevoegde instanties te informeren welke formaliteiten zij moeten vervullen;
b) informatie over het aangaan en de inhoud van een annulatie- 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 de reiziger in te nemen plaats;
b) naam, adres en telefoon- en faxnummer van hetzij de plaatselijke vertegenwoordiging van de reisorganisator en/of reisbemiddelaar, 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 reisbemiddelaar 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 reisbemiddelaar, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 5 : Totstandkomen 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

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 en wisselkoersen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland die op 20/12/2014 golden; daarnaast op de tarieven voor het vervoer die op 20/12/2014 bekend waren, en in het bijzonder op de brandstofprijzen voor het vervoer per chartervlucht, gekend over het gemiddelde van de maand december 2014. Jowi Reizen BVBA zal de reissom herberekenen 4 weken voor de afreis en bij wijzigingen van meer dan 4% per onderdeel doorrekenen.

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 25 % van de totale reissom als voorschot, met een minimum van € 90.
2. Behalve indien op de bestelbon anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo uiterlijk 12 weken voor de vertrekdatum, en op voorwaarde dat hem vooraf of tezelfdertijd de schriftelijke reisbevestiging en/of reisdocumenten bezorgd worden.
3. Boekt de reiziger minder dan 2 maand voor vertrekdatum dan moet hij de totale reissom onmiddellijk betalen.

Artikel 8 : Overdraagbaarheid v/d 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.

Bij Jowi Reizen BVBA bedragen deze overdrachtskosten:
a/ tot 6 weken voor afreis: € 50
b/ vanaf 6 weken voor afreis: € 100, plus de extra kosten verschuldigd aan de vervoersmaatschappijen die met deze overdracht gepaard gaan. Opgelet: bij de meeste luchtvaartmaatschappijen is de boeking niet overdraagbaar binnen een periode van 6 weken voor afreis.

Artikel 9: Andere wijzigingen door de reiziger

Vraagt de reiziger om een andere wijziging, dan mag de reisorganisator en/of reisbemiddelaar alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.
Bij Jowi Reizen BVBA worden wijzigingen, in de mate van het mogelijke, aanvaard mits betaling van volgende administratiekosten
per persoon:
a/ tot 6 weken voor afreis: € 100
b/ vanaf 6 weken voor afreis zijn de annuleringskosten van toepassing (zie artikel 13).
Onder wijzigingen wordt verstaan: wijziging van reisdate en/of reisbestemming.

Artikel 10 : Wijziging 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 reiziger 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 reisbemiddelaar lijden ten gevolge van de verbreking. De schadevergoeding kan forfaitair bepaald worden en ten hoogste eenmaal de prijs van de reis bedragen.
De schadevergoeding bij verbreking door de reiziger werd door Jowi Reizen BVBA als volgt forfaitair vastgelegd:
a/ tot 12 weken voor afreis: 25% van de reissom, met een minimum van € 150.
b/ vanaf 12 weken tot 6 weken voor afreis: 50% van de reissom, met een minimum van € 250.
c/ vanaf 6 weken voor afreis: 100% van de reissom.

Artikel 14 :Aansprakelijkheid v/d 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 reisbemiddelaar, hun personeel of hun vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, alsook wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen. De fout wordt volgens 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 reisorganisator.
2. Tijdens de reis : klachten tijdens de uitvoering van het contract moet 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 elk 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 euro 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.
Onder € 1.250 staat de mogelijkheid om de arbitrageprocedure te weigeren enkel open voor de reiziger.
3. Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart nadat binnen een periode van 4 maanden volgend op het (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil) geen minnelijke regeling kon 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 REISVOORWAARDEN

Artikel 1 : Bevoegdheden

Door dit reiscontract te ondertekenen verleent de reiziger aan de reisbemiddelaar de uitdrukkelijke bevoegdheid hem te vertegenwoordigen in alle betrekkingen met de dienstverleners en reisorganisator.

Artikel 2 : Prijs

1. Prijzen die mondeling door de reisbemiddelaar worden doorgegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.
2. De dossiers kunnen onderworpen worden aan dossierkosten, die worden opgelegd door de beroepsvereniging waarvan de reisbemiddelaar lid is.
3. De prijzen omvatten niet: de toegangs- of deelnamegelden voor musea of bezienswaardigheden,boottochten, bergsporten en de fooien aan plaatselijke gidsen en hotelpersoneel, tenzij anders vermeld. De kosten van visa, inentingen en andere formaliteiten, de annulatie- en/of bijstandsverzekering tenzij anders vermeld.

Artikel 3 : Verloop van de reis

1. De reiziger zal de richtlijnen van de reisleider in verband met de,veiligheid, het verloop van de reis, het groepsgedrag en de conditie dienen te volgen. Bij overtreding van deze richtlijnen, kan een reiziger uitgesloten worden van verdere deelneming zonder aanspraak te kunnen maken op schadevergoeding of terugbetaling van een gedeelte van de reissom.
2. Wanneer tijdens de reis zou blijken dat iemand niet of niet langer over de vereiste ingesteldheid of conditie beschikt om de reis verder te zetten, kan de reisleider besluiten hem/haar naar het hotel of naar de plaats van vertrek terug te sturen. Ongemakken en kosten die hieruit zouden voortvloeien zijn voor rekening van de reiziger.

Artikel 4 : Bagage

1. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van bagage. De mogelijke aansprakelijkheid van vervoerder of hotel blijven evenwel behouden.
2. De adviezen over toegelaten gewicht van de bagage dienen gevolgd te worden. Eventuele extra kosten voor overgewicht zijn ten laste van de reiziger.

Artikel 5 : Uurregelingen

De vermelde uurregelingen 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 : Fotomateriaal

Foto’s die genomen worden tijdens een Jowi reizen BVBA kunnen gebruikt worden in de communicatie van Jowi Reizen BVBA. Dit kunnen ook foto’s zijn waar reizigers op staan. Indien de reiziger dit niet wenst, kan hij dit voor vertrek aangetekend melden aan: Jowi Reizen BVBA.

Artikel 4: Aansprakelijkheid v/d reisorganisator

1. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor onvoorziene gebeurtenissen, voortspruitend uit overmacht zoals onvoorziene wijzigingen in reglementeringen, vertraging of annulatie van vluchten, ongevallen, stakingen, epidemieën, weersomstandigheden, oorlog enz., voorbeelden waarvan de opsomming niet beperkend is. De hiermee gepaard gaande kosten zijn voor rekening van de reiziger.
2. Evenmin zullen de reisorganisator noch de reisleider aansprakelijk zijn voor een eventuele aanhouding door politie en/of andere autoriteiten wegens het door de reiziger niet naleven van de voorschriften. Alle gevolgen zijn dan voor rekening van de reiziger.
3. Gezien het avontuurlijke karakter van de reis, zal de correctheid van de diensten uitgevoerd door derden in het buitenland moeten beoordeeld worden naar de plaatselijke gebruiken en gewoonten.
4. De reisorganisator heeft het recht de reisovereenkomst op te zeggen, zonder aansprakelijk te kunnen worden gehouden voor enige schade ingeval van overmacht, waaronder wordt verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden, die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden. Onder overmacht wordt o.m. verstaan politieke onrust, oorlog, natuurrampen, schaarste, algemene staking enz... Bij het vaststellen van overmacht zal rekening worden gehouden met de lokale omstandigheden waarop de reisovereenkomst betrekking heeft.
en eventuele visumverplichtingen.
5. De reiziger dient in te staan voor eventuele inentingen. Gezien de reisorganisator geen medische bevoegdheid heeft, dient de reiziger de verstrekte informatie te evalueren met een bevoegde arts. Speciale gezondheidsrisico’s (zoals bijv. suikerziekte, hartaandoeningen, astma, epilepsie, enz...) moeten bij de inschrijving gesignaleerd worden aan de reisorganisator.