



### **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 tot regeling van het Contract tot Reorganisatie van Reisbemiddeling.

### **Artikel 2: Promotie en aanbod.**

1. De gegevens in de reisbrochure binden de reisorganisator of reisbemiddelaar die de reisbrochure hebben uitgegeven, tenzij:

- wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en vóór het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht.

- er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract.

2. De reisorganisator en of -bemiddelaar kunnen genoodzaakt zijn een bepaald aanbod tijdelijk of blijvend te schrappen.

3. Het aanbod in de brochure geldt steeds tot de uitputting.

### **Artikel 3: Informatie vanwege de reisorganisator en/of reisbemiddelaar.**

De reisorganisator en/of reisbemiddelaar zijn verplicht:

1. Vóór het sluiten van het contract tot reisorganisator of tot reisbemiddeling, aan de reizigers schriftelijk mede te delen:

- a) de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op gebied van gezondheidszorg die voor de 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 7 kalenderdagen voor de vertrekdatum, volgende inlichtingen aan de reizigers schriftelijk te verstrekken:

- a) dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen alsook, indien mogelijk, de door de reizigers in te nemen plaats;

- b) naam, adres en telefoon- en faxnummer van hetzij de plaatselijke vertegenwoordigers 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 de persoon die ter plaatse voor diens verblijf verantwoordelijk is.

De in het vorig lid vermelde termijn van 7 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: Totstandkoming van het contract.**

1. Bij het boeken van de reis zijn de reisbemiddelaar en/of -organisator 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 de tussenkomst van de voor hem optredende reisbemiddelaar, van de reisorganisatie de schriftelijke bevestiging van

de geboekte reis ontvangt.

3. Wijkt de inhoud van de bestelbon af van die van de reis- bevestiging of gebeurt de bevestiging niet uiterlijk binnen 21 dagen na ondertekening van de bestelbon, dan mag de reiziger ervan uitgaan dat de reis niet werd geboekt en heeft de reiziger het 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 beneden worden herzien, voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in:

- a) de op de reis toegepaste wisselkoersen en/of
- b) de vervoerkosten, 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 alle bedragen die hij aan de reisorganisator heeft betaald. De prijsherziening wordt evenredig toegepast op het onderdeel van de reis, dat aan de herziening onderhevig is.

### **Artikel 7: Betaling van de reissom.**

1. Behalve in het geval van verhuur of indien uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger, bij de ondertekening van de bestelbon (zie bijzondere voorwaarden) 30% 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 1 maand vóór de vertrekdatum en op voorwaarde dat hem vooraf of terzelfdertijd de schriftelijke reisbevestiging en/of reisdocumenten bezorgd worden.

3. Boekt de reiziger minder dan 1 maand vóór vertrekdatum, dan moet hij de totale reissom onmiddellijk betalen.

### **Artikel 8: Overdraagbaarheid van de boeking.**

1. De reiziger kan, vóór 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 vóór het vertrek de reisorganisator en, in voorkomend geval, de reisbemiddelaar, van deze overdracht op de hoogte 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 mogen de reisorganisator en/of reisbemiddelaar alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

### **Artikel 10: Wijziging door de reisorganisator. vóór de afreis.**

1. Indien, vóór 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 vóór de afreis, daarvan op de hoogte te brengen.

2. De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, de reisbemiddelaar of reisorganisator van zijn beslissing in kennis 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 medegedeeld.

4. Zo de reiziger de wijzigingen niet aanvaardt, mag hij de toepassing vragen van artikel 11.

### **Artikel 11: Verbreking door de reisorganisator vóór de afreis.**

1. Indien de reisorganisator vóór de aanvang van de reis, het contract verbreekt, wegens een niet aan de reiziger toe te kennen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:

- a) ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis van 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, hetzij:

- 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 vóór 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 onvoorziene omstandigheden onafhankelijk van de wil van diegene die zich 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 verderzetting 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 -bemiddelaar lijden ten gevolge van de verbreking. De schadeloosstelling kan forfaitair bepaald worden en ten hoogste eenmaal de prijs van de reis bedragen.

### **Speciale clausule.**

Ingeval de klant dient te annuleren, behoudt het reiskantoor zich het recht voor niet alleen de kosten van de reisorganisator aan te rekenen, maar tevens zijn eigen annuleringskosten, t.t.z. 10% van de reissom, zonder dat het totaal van de aangerekende annuleringskosten de totale kostprijs van de reis overschrijden.

#### **Artikel 14: Aansprakelijkheid van de reisorganisator.**

1. De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger om 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 van nalatigheid van zijn aangestelden en vertegenwoordigers, handelend in de uitvoering 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 volgens het normale gedrag van een reiziger beoordeeld.

#### **Artikel 16: Klachtenregeling.**

##### **• Vóór de afreis:**

1. Klachten vóór het reiscontract wordt uitgevoerd, moet de reiziger zo spoedig mogelijk per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij de reisbemiddelaar of -organisator.

##### **• Tijdens de reis:**

2. 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.

##### **• Na de reis:**

3. 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: Geschillencommissie Reizen.**

1. Er ontstaat een "geschil" wanneer een klacht niet in der minne kan worden opgelost, of niet is opgelost binnen 4 maanden na het einde van het reiscontract, of na de geplande vertrekdatum, indien het reiscontract nooit werd uitgevoerd.

2. Elk geschil, gerezen na het sluiten van het reiscontract, zoals bedoeld onder artikel 1 van de huidige algemene voorwaarden, over dit contract en waarbij de reiziger betrokken is, wordt uitsluitend behandeld door de Geschillencommissie Reizen vzw, dit met uitzondering van geschillen over lichamelijk letsel.

3. De behandeling en de uitspraak gebeuren overeenkomstig het Geschillenreglement en de bepalingen van het Gerechtelijk Wetboek inzake arbitrage (artikel 1676 tot en met 1723). De uitspraak is bindend voor de partijen, zonder mogelijkheid tot beroep. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd zoals bepaald in het geschillenreglement.

4. Het gebruik van de algemene voorwaarden houdt de aanvaarding in van alle reglementen en beslissingen, bepaald door de Geschillencommissie Reizen vzw, inzonderheid het Geschillenreglement.

5. Het adres van de Geschillencommissie Reizen vzw is Koning Albert II - laan, 16 - 1000 Brussel.

#### **Wettelijke borgtocht.**

Een wettelijke borgtocht ten bedrage van €26.698 dekt onze beroepsverbintenis onder de door het Koninklijk Besluit van 30 juni 1966, gewijzigd bij Koninklijk Besluit van 1 februari 1975, gestelde voorwaarden. De borgtocht mag maar worden aangewend na verzending aan de schuldenaar bij ter post aangetekende brief van een aanmaning tot betaling en na verzending van een afschrift daarvan aan de Vlaamse Administrateur-Generaal voor Toerisme, Grasmarkt 61, 1000 Brussel (eveneens aangevend). De verzending van de aanmaning en die van het afschrift moeten gebeuren binnen de twaalf maanden na de uitvoering van de werkzaamheden die de schuld hebben doen ontstaan.

Reisbureau Globe kan onverminderd haar rechten, de overeenkomst per aangetekend schrijven van rechtswege ontbinden, wanneer de reiziger 5 dagen na schriftelijke ingebrekestelling of ten laatste 2 weken vóór het vertrek in gebreke blijft de reissom te betalen, of wanneer de reiziger een andere ernstige fout begaat vóór of na het vertrek.

Bij ontbinding van de overeenkomst door de schuld van de reiziger is deze bij wijze van forfaitaire en onverminderbare schadeloosstelling, een bedrag verschuldigd zoals bepaald in artikel 13, onder voorbehoud van hogere werkelijk geleden schade.

De reiziger betaalt bij de ondertekening van de bestelbon het door de reisorganisator gevraagde voorschot saldo contant 1 maand voor de afreisdatum.

Boekt de reiziger minder dan 1 maand voor de vertrekdatum, dan moet hij de totale reissom onmiddellijk betalen.

Onverminderd de bevoegdheden van de Geschillencommissie Reizen vzw is, in geval van betwisting, alleen de Vrederechter te Mechelen bevoegd voor geschillen die onder de bevoegdheid van de Vrederechter vallen. Voor geschillen die niet onder de bevoegdheid van de Vrederechter vallen, zijn enkel de rechtbanken van het arrondissement Mechelen in eerste aanleg bevoegd.