

ALGEMENE VOORWAARDEN PAKKETREISVOORWAARDEN

Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten die vanaf 1 juli 2018 worden geboekt en worden geregeld door de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017.

Artikel 2: Informatie van de organisator en doorverkoper voor de sluiting van de pakketreisovereenkomst

2.1

De organisator en ook de doorverkoper verstrekken aan de reiziger, voordat deze is gebonden door een pakketreisovereenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsook, voor zover deze van toepassing is op de pakketreis:

1° de voornaamste kenmerken van de reisdiensten:

a) de reisbestemming(en), de route en de verblijfsperiodes, met de data en het aantal nachten;

b) de vervoermiddelen, hun kenmerken en categorieën, de plaatsen en data en tijdstippen van vertrek en terugkeer, de duur en plaats van tussenstops en de aansluitingen; indien het exacte tijdstip nog niet vaststaat, wordt dit bij benadering meegedeeld

c) de ligging, de voornaamste kenmerken en de categorie van de accommodatie volgens de regels van het land bestemming;

d) de verstrekte maaltijden;

e) de bezoeken, de excursies of de andere diensten die zijn begrepen in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs;

f) ingeval het niet duidelijk is, uitsluitel of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep;

g) de taal waarin andere toeristische diensten desgevallend worden verricht;

h) of de reis in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit;

2° de totaalprijs van de pakketreis, en voor zover toepasselijk, opgave van de soort bijkomende kosten die voor rekening van de reiziger kunnen zijn;

3° de betalingsmodaliteiten;

4° het minimumaantal personen dat nodig is voor de uitvoering van de pakketreis en de uiterste datum voor de eventuele opzegging van de overeenkomst wanneer dit aantal niet wordt behaald;

5° algemene informatie over de vereisten in het land van

bestemming inzake paspoort- en visumverplichtingen, met inbegrip van de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum en informatie over formaliteiten op gezondheidsgebied;

6° de vermelding dat de reiziger de overeenkomst kan opzeggen tegen betaling van een opzegvergoeding;

7° inlichtingen over de annulerings- en/of bijstandsverzekeringen.

2.2

De professioneel draagt er zorg voor dat het juiste standaardinformatieformulier wordt verstrekt aan de reiziger.

2.3

De precontractuele informatie die aan de reiziger wordt verstrekt, vormt een integraal onderdeel van de pakketreisovereenkomst.

Zij kan niet worden gewijzigd, tenzij wederzijds akkoord van de partijen.

Artikel 3: informatie door de reiziger

3.1 De persoon die de pakketreisovereenkomst afsluit, moet aan de organisator en de doorverkoper alle nuttige inlichtingen verstrekken omtrent hemzelf en zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst.

3.2 Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de organisator en/of doorverkoper, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 4: de pakketreisovereenkomst

4.1 Bij het sluiten van de pakketreisovereenkomst of binnen redelijke termijn verstrekt de organisator of indien er een doorverkoper bij betrokken is deze laatste de reiziger een bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf.

In geval de pakketreisovereenkomst in de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de partijen wordt gesloten, heeft de reiziger het recht een papieren kopie te vragen.

4.2 De pakketreisovereenkomst of bevestiging ervan bevat de volledige inhoud van de overeenkomst, met inbegrip van alle informatie zoals vermeld in artikel 2 en de volgende informatie:

1° de bijzondere wensen van de reiziger waarop de organisator is ingegaan;

2° dat de organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de pakketreis, en een bijstandsverplichting heeft;

3° de naam en de contactgegevens van de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie;

4° de naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres van de lokale vertegenwoordiger van de organisator of van een andere dienst voor het geval de reiziger in moeilijkheden verkeert of zijn klacht wenst te doen over de mogelijke non-conformiteit;

5° de verplichting van de reiziger om de non-conformiteit tijdens de reis te melden;

6° informatie op basis waarvan rechtstreeks contact kan worden opgenomen met een niet vergezeld minderjarige of met de persoon die op zijn verblijfplaats voor hem verantwoordelijk is;

7° informatie over de interne klachtenbehandeling;

8° informatie over de Geschillencommissie Reizen en het platform van de E.U. voor online geschillenbeslechting;

9° informatie over het recht van de reiziger om zijn overeenkomst over te dragen.

4.3 Tijdig voor het begin van de pakketreis verstrekt de organisator de reiziger:

1° de nodige ontvangstbewijzen

2° de vouchers en vervoerbewijzen

3° informatie over de geplande vertrektijden en, indien van toepassing, over de uiterste tijd om in te checken, de geplande tijden van tussenstops, aansluitingen en aankomst.

Artikel 5: De prijs

5.1 Na het sluiten van de pakketreisovereenkomst kunnen de prijzen alleen worden verhoogd indien de overeenkomst daar uitdrukkelijk in voorziet. In dat geval wordt in de pakketreisovereenkomst aangegeven hoe de prijsherziening wordt berekend.

Prijsverhogingen zijn alleen toegestaan als rechtstreeks gevolg van veranderingen in:

1° de prijs van passagiersvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen, of

2° de hoogte van belastingen of vergoedingen over de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de pakketreis betrokken derden, met inbegrip van toeristenbelastingen en vertrek- of

aankomstbelasting in havens en op vliegvelden, of

3° de wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn.

Indien een prijsverhoging wordt voorzien heeft de reiziger recht op een prijsvermindering bij een daling van de hierboven opgesomde kosten.

5.2 Indien de verhoging 8% van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger de overeenkomst opzeggen zonder opzeggingsvergoeding.

5.3 Een prijsverhoging is alleen mogelijk indien de organisator de reiziger uiterlijk twintig dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf, hiervan in kennis stelt, met opgave van een motivering voor die prijsverhoging en een berekening.

5.4 In geval van een prijsvermindering heeft de organisator het recht de administratieve kosten af te trekken van de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling. Indien de reiziger hierom verzoekt staat de organisator die kosten.

Artikel 6: Betaling van de reissom

6.1 Behalve anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij het afsluiten van de pakketreisovereenkomst als voorschot een gedeelte van de totale reissom zoals in de bijzondere voorwaarden bepaald.

6.2 Behalve indien in de pakketreisovereenkomst anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk 1 maand voor de vertrekdatum.

6.3 Indien de reiziger, nadat hij vooraf in gebreke werd gesteld, nalaat het voorschot of de reissom te betalen die van hem wordt geëist, zal de organisator en/of doorverkoper het recht hebben de overeenkomst met de reiziger van rechtswege te beëindigen, met de kosten ten laste van de reiziger.

Artikel 7: Overdraagbaarheid van de pakketreisovereenkomst

7.1 De reiziger kan de pakketreisovereenkomst overdragen aan een persoon die voldoet aan alle voorwaarden die voor die overeenkomst gelden op voorwaarde dat hij:

1° de organisator en eventueel de doorverkoper zo snel mogelijk en uiterlijk 7 dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf, op de hoogte stelt, en

Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten.

2° de eventuele bijkomende kosten draagt die voortvloeien uit de overdracht.

7.2 Degene die de pakketreis overdraagt en degene die de overeenkomst overneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen die voortvloeien uit de overdracht. De organisator stelt degene die de overeenkomst overdraagt in kennis van de kosten van de overdracht.

Artikel 8: Andere wijzigingen door de reiziger

Vraagt de reiziger om een andere wijziging, dan mag de organisator en/of de doorverkoper die daarop kan ingaan alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

Artikel 9: Wijziging door de organisator voor de afreis

9.1 De organisator kan de bepalingen van de pakketreisovereenkomst, met uitzondering van prijswijzigingen vóór het begin van de pakketreis niet eenzijdig veranderen, tenzij:

1° de organisator zich dit recht in de overeenkomst heeft voorbehouden, en

2° het om een onbeduidende verandering gaat, en

3° de organisator de reiziger daarvan via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf in kennis stelt.

9.2

1. Indien, vóór het begin van de reis, de organisator zich genoodzaakt ziet een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten ingrijpend te wijzigen of niet aan de bevestigde bijzondere wensen van de reiziger tegemoet kan komen, of voorstelt de prijs van de pakketreis

met meer dan 8 % te verhogen, dient de organisator de reiziger hiervan in te lichten en hem op de hoogte te brengen:

1° van de voorgestelde wijzigingen en het effect ervan op de prijs van de pakketreis;

2° van de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen zonder kosten, tenzij hij de voorgestelde wijzigingen aanvaardt;

3° van de termijn waarbinnen hij de organisator in kennis moet stellen van zijn besluit;

4° van het feit dat indien hij de voorgestelde wijziging binnen de opgegeven termijn niet uitdrukkelijk aanvaardt, de overeenkomst automatisch beëindigd wordt, en

5° in voorkomend geval, van de voorgestelde vervangende pakketreis en de prijs ervan.

9.3 Wanneer de wijzigingen van de pakketreisovereenkomst of de vervangende pakketreis tot gevolg hebben dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis verminderen, heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering.

9.4 Indien de pakketreisovereenkomst op grond van artikel 9.2 wordt opgezegd en de reiziger geen vervangende pakketreis aanvaardt, betaalt de organisator alle betaalde bedragen uiterlijk veertien dagen nadat de overeenkomst is opgezegd, aan de reiziger terug.

Artikel 10: Opzegging door de organisator voor afreis

10.1 De organisator kan de pakketreisovereenkomst opzeggen:

1° indien het aantal personen dat zich voor de pakketreis heeft ingeschreven, kleiner is dan het in de overeenkomst vermelde minimumaantal en de reiziger door de organisator van de opzegging van de overeenkomst in kennis wordt gesteld binnen de in de overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk:

a) twintig dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen;

b) zeven dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van twee à zes dagen;

c) 48 uur voor het begin van de pakketreis bij reizen die minder dan twee dagen duren, of

2° indien hij de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en hij de reiziger er vóór het begin van de pakketreis van in kennis stelt dat de overeenkomst wordt opgezegd.

10.2 In deze gevallen betaalt de organisator aan de reiziger alle bedragen die hij voor de pakketreis heeft ontvangen, terug zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn.

Artikel 11: Opzegging door de reiziger

11.1 De reiziger kan te allen tijde de pakketreisovereenkomst opzeggen vóór het begin van de pakketreis. Bij opzegging kan de reiziger worden verplicht tot betaling van een opzegvergoeding aan de organisator.

In de pakketreisovereenkomst kunnen gestandaardiseerde opzegvergoedingen worden bepaald op basis van het tijdstip van de opzegging vóór het begin van de pakketreis en de verwachte kostenbesparingen en inkomsten

uit alternatief gebruik van de reisdiensten.

Indien er geen gestandaardiseerde opzegvergoedingen zijn vastgesteld, stemt het bedrag van de opzegvergoeding overeen met de prijs van de pakketreis verminderd met de kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.

11.2 De reiziger heeft echter, indien zich op de plaats van bestemming onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of die aanzienlijke gevolgen hebben voor het passagiersvervoer van de reizigers naar de plaats van bestemming, het recht de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding op te zeggen. In geval van opzegging van de pakketreisovereenkomst op grond van dit artikel heeft de reiziger recht op een volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen, maar kan hij geen aanspraak maken op een bijkomende schadevergoeding.

11.3 De organisator betaalt uiterlijk binnen veertien dagen alle bedragen terug die door of namens de reiziger zijn betaald, verminderd met de opzegvergoeding.

Artikel 12: Non-conformiteit tijdens de reis

12.1 De reiziger stelt de organisator zonder vertraging in kennis van een eventuele non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft vastgesteld.

12.2 Indien een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd, verhelpt de organisator aan die non-conformiteit, tenzij dat:

1° onmogelijk is, of

2° onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de desbetreffende reisdiensten.

Indien de organisator de non-conformiteit niet verhelpt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering of een schadevergoeding overeenkomstig artikel 15.

12.3 Indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, heeft de reiziger de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Het is niet nodig dat de reiziger een termijn bepaalt indien de organisator

weigert de non-conformiteit te verhelpen, of indien een onmiddellijke oplossing is vereist.

12.4 Indien een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet kan worden verricht, biedt de organisator, zonder bijkomende kosten voor de reiziger, andere arrangementen aan van, indien mogelijk, gelijkwaardige of hogere kwaliteit.

Indien de andere voorgestelde arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit, kent de organisator aan de reiziger een passende prijsvermindering toe.

De reiziger kan de andere voorgestelde arrangementen slechts afwijzen indien zij niet vergelijkbaar zijn met hetgeen in de pakketreisovereenkomst is afgesproken, of indien de toegekende prijsvermindering ontoereikend is.

12.5 Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator deze niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en, in voorkomend geval, om een prijsvermindering en/of een schadevergoeding verzoeken. Indien de pakketreis passagiersvervoer omvat voorziet de organisator ook in repatriëring van de reiziger.

Indien er geen andere arrangementen kunnen worden voorgesteld of de reiziger de andere voorgestelde arrangementen verwierpt, heeft de reiziger, in voorkomend geval, ook zonder opzegging van de pakketreisovereenkomst, recht op prijsvermindering en/ of schadevergoeding.

12.6 Indien er, als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, niet kan worden gezorgd voor de terugkeer van de reiziger zoals afgesproken in de pakketreisovereenkomst, draagt de organisator de kosten van de nodige accommodatie, voor ten hoogste drie overnachtingen per reiziger.

12.7 De beperking van de kosten zoals bedoeld in 12.6 is niet van toepassing op personen met beperkte mobiliteit, op personen die hen begeleiden, op zwangere vrouwen, op alleenreizende minderjarigen en op personen die specifieke medische bijstand behoeven, mits de organisator ten minste 48 uur voor het begin van de pakketreis in kennis is gesteld van hun bijzondere behoeften.

12.8 De organisator mag zich niet beroepen op onvermijdbare en buitengewone omstandigheden om aansprakelijkheid te beperken indien de betrokken vervoerder

Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen

zich daarop krachtens het toepasselijke recht van de Unie niet kan beroepen.

12.9 De reiziger kan berichten, verzoeken of klachten in verband met de uitvoering van de pakketreis rechtstreeks richten tot de doorverkoper bij wie hij de pakketreis heeft gekocht. De doorverkoper geeft deze berichten, verzoeken of klachten zonder vertraging aan de organisator door.

Artikel 13: Aansprakelijkheid van de reiziger

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de organisator en/of doorverkoper, hun aangestelden en/of vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, of wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen.

Artikel 14: Aansprakelijkheid van de organisator en de professioneel

14.1 De organisator is aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

14.2 Ingeval de organisator buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd gelden voor de doorverkoper die in een lidstaat is gevestigd de verplichtingen voor organisatoren, tenzij de doorverkoper bewijst dat de organisator aan de door de wet van 21 november 2017 voorgeschreven voorwaarden voldoet.

Artikel 15: Prijsvermindering en schadevergoeding

15.1 De reiziger heeft recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is.

15.2 De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder vertraging uitbetaald.

15.3 De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding, indien de organisator aantoont dat de non-conformiteit te wijten is aan:

1° de reiziger;

2° een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen, of

3° onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

Artikel 16: Verplichting tot bijstand

16.1

De organisator biedt zonder vertraging passende bijstand aan de reiziger die in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door:

1° nuttige informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;

2° de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van andere reisarrangementen.

16.2

Indien de moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de reiziger, kan de organisator voor deze bijstand een vergoeding vragen. Die vergoeding bedraagt in geen geval meer dan de werkelijke kosten gedragen door de organisator.

Artikel 17: Klachtenregeling

17.1 Indien de reiziger een klacht heeft vóór de afreis moet hij deze zo snel mogelijk op een bewijskrachtige manier melden bij de organisator of de doorverkoper.

17.2 Klachten tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden aan de organisator of doorverkoper, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.

17.3 Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij na het einde van de reisovereenkomst zonder vertraging bij de organisator of de doorverkoper een klacht indienen op een bewijskrachtige manier.

Artikel 18: Verzoeningsprocedure

18.1 Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.

18.2 Mislukt deze poging tot minnelijke regeling, dan kan elk van de betrokken partijen aan de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen.

18.3 Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen.

18.4 Overeenkomstig de in het reglement beschreven procedure, zal een onpartijdige verzoener

daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.

18.5 Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

Artikel 19: Arbitrage of rechtbank

19.1 Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende partij desgewenst een arbitrageprocedure instellen voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure aanhangig maken voor de rechtbank.

19.2 De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden, noch als eisende noch als verwerende partij.

19.3 De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 2.500 euro bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of e-mail met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 2.501 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen

19.4 Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorzien) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil). Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

19.5 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 de Geschillencommissie Reizen:

telefoon: 02 277 62 15 of 02 277 61 80 (9u tot 12 u); fax: 02 277 91 00

City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel

e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be

STANDAARDFORMULIER VOOR PAKKETREISOVEREENKOMST

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn

(EU) 2015/2302, omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Jowi Reizen Bv is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis.

Jowi Reizen beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer is inbegrepen in de pakketreis, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt/worden.

Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302

- Voordat hij de pakketreisovereenkomst sluit, zal de reiziger alle essentiële informatie over de pakketreis ontvangen.

- De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één professioneel.

- De reiziger krijgt een noodtelefoonnummer of gegevens inzake een contactpunt via welk

hij contact kan opnemen met de organisator of de reisagent.

- De reiziger kan de pakketreis, met inachtneming van een redelijke termijn en eventueel

tegen de betaling van extra kosten, aan een andere persoon overdragen.

- De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen), indien zulks uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en in elk geval niet later dan twintig dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8 % van de prijs van de pakketreis kan de reiziger de overeenkomst opzeggen. Indien de organisator zich het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering wanneer de relevante kosten zouden afnemen.

- Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd, kan de reiziger de overeenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en krijgt hij een volledige terugbetaling. Indien de professioneel die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.

- De reiziger kan de overeenkomst in uitzonderlijke omstandigheden zonder betaling van een

Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten.

opzegvergoeding vóór het begin van de pakketreis opzeggen, bijvoorbeeld wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die waarschijnlijk gevolgen zullen hebben voor zijn pakketreis.

- Daarnaast kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis opzeggen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde opzeg-vergoeding.

- Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet een geschikt alternatief arrangement aan de reiziger worden aangeboden, zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen.

- In geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn heeft de reiziger ook recht op een prijsvermindering en/of schadevergoeding.

- De organisator is verplicht reizigers die in moeilijkheden verkeren, bijstand te verlenen.

- Indien de organisator of de doorverkoper insolvent wordt, zullen de betaalde bedragen worden teruggestort. Indien de insolventie van de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en het vervoer in de reis of de vakantie inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. Jowi Reizen heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij **MS Amlin Insurance SE – Insolvency claims**, Bijhuis België, Koning Albert II laan 37, 1030 Brussel, www.amlin.com (NBB nr. 2943, BTW BE 0644.921.425) tel. +32(0)2.8947000, e-mail: insolvency.claims.be@msamlin.com die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij]. Wanneer diensten door de insolventie van Jowi Reizen Bvba niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen.

[De wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde](#)

[reisarrangementen en reisdiensten.](#)

**A L G E M E N E
REISVOORWAARDEN VOOR
REISDIENSTEN**

Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de verkoop van reisdiensten die vanaf 1 juli 2018 worden geboekt en worden geregeld door de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017.

Artikel 2: Informatie aan de reiziger vooraleer een reisdiensstovereenkomst tot stand komt

De organisator of de doorverkoper die als tussenpersoon afzonderlijk een reisdienst verkoopt verstrekt aan de reiziger de volgende informatie:

1. De voornaamste kenmerken van de reisdienst
2. De identiteit van de onderneming (ondernemingsnummer, handelsnaam, adres en telefoonnummer)
3. De totale prijs van de reisdienst
4. Betalingsmodaliteiten
5. Informatie over de interne klachtenbehandeling
6. De bescherming waarop hij aanspraak kan maken in het geval van insolventie
7. De naam van de entiteit die instaat voor de bescherming en haar contactgegevens.

Artikel 3: Informatie door de reiziger

3.1: De persoon die de reisdiensstovereenkomst afsluit, moet aan de organisator en de doorverkoper alle nuttige inlichtingen verstrekken omtrent hemzelf en zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst.

3.2: Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de organisator en/of doorverkoper, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 4: Insolventie

4.1: De organisator of doorverkoper die als tussenpersoon afzonderlijke reisdiensten verkoopt stelt een zekerheid voor de terugbetaling van alle bedragen die hij ontvangt van of namens de reizigers, voor het geval de reisdienst, door de insolventie niet kan worden verleend.

4.2: Voor niet-uitgevoerde reisdiensten worden terugbetalingen op verzoek van de reiziger zonder vertraging verricht.

Artikel 5: Klachtenregeling

De organisator en/of doorverkoper verstrekt aan de reiziger informatie over de interne klachtenbehandeling.

Artikel 6: Verzoeningsprocedure

6.1 Ingeval van betwisting moeten

de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.

6.2 Mislukt deze poging tot minnelijke regeling, dan kan elk van de betrokken partijen aan de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen.

6.3 Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen.

6.4 Overeenkomstig de in het reglement beschreven procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.

6.5 Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

Artikel 7: Arbitrage of rechtbank

7.1 Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende partij desgewenst een arbitrageprocedure instellen voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure ahangig maken voor de rechtbank.

7.2 De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden, noch als eisende noch als verwerende partij.

7.3 De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 2.500 euro bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of e-mail met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 2.501 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen.

7.4 Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil). Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

7.5 Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reischil. Hiertegen is geen beroep mogelijk.

Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen:

telefoon: 02 277 62 15 of 02 277 61 80 (9u tot 12 u) ;
fax: 02 277 91 00

City Atrium, Vooruitgangstraat 50,
1210 Brussel

e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be

**ALGEMENE VOORWAARDEN
GEKOPPELDE
REISARRANGEMENTEN**

Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op gekoppelde reisarrangementen die vanaf 1 juli 2018 worden geboekt en worden geregeld door de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017.

Artikel 2: Definitie

Er is sprake van een gekoppeld reisarrangement indien ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie worden aangekocht, die echter geen pakketreis vormen en waarvoor afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met de verschillende reisdienstverleners, waarbij een professioneel:

- a) tijdens één bezoek aan of contactmoment met het eigen verkooppunt het apart selecteren en apart betalen van elke reisdienst door de reiziger faciliteert, of
- b) op gerichte wijze de aankoop van ten minste één aanvullende reisdienst bij een andere professioneel faciliteert waarbij uiterlijk vierentwintig uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst een overeenkomst met die andere professioneel wordt gesloten.

Artikel 3: Informatie aan de reiziger vooraleer een gekoppeld reisarrangement tot stand komt

De professioneel die een gekoppeld reisarrangement faciliteert verstrekt de reiziger de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie en wijst hem op de volgende informatie:

1. Dat de reiziger geen pakketreis heeft afgesloten en elke dienstverlener aansprakelijk is voor de goede contractuele uitvoering van zijn eigen diensten
2. Dat de reiziger aanspraak kan maken op bescherming bij insolventie.

Artikel 4: Gevolgen van de niet naleving van de informatieverplichting

Indien de professioneel die gekoppelde reisdiensten faciliteert geen correcte informatie heeft gegeven, zijn de rechten en de verplichtingen van een pakketreis van toepassing, behoudens voor prijswijzigingen en wijzigingen van de pakketreis.

Artikel 5: Informatie door de reiziger

5.1: De persoon die het gekoppeld reisarrangement afsluit, moet aan de professionelen alle nuttige inlichtingen verstrekken omtrent hemzelf en zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst.

5.2: Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de professioneel, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 6: Insolventie

Professionelen die gekoppelde reisarrangementen faciliteren stellen zekerheden voor de terugbetaling van alle bedragen die zij ontvangen van reizigers, voor zover een reisdienst, die deel uitmaakt van een gekoppeld reisarrangement ten gevolge van hun insolventie niet wordt verleend. Indien deze professionelen de partij zijn die voor het passagiersvervoer verantwoordelijk is, dekt de zekerheid ook de repatriëring van de reiziger.

Artikel 7: Aansprakelijkheid voor boekingsfouten

7.1 : De professioneel is aansprakelijk voor elke fout:

- door technische gebreken in het boekingssysteem die aan hem te wijten is
- die hij tijdens het boekingsproces maakt, indien hij heeft aanvaard de boeking van reisdiensten te regelen.

7.2: Een professioneel is niet aansprakelijk voor boekingsfouten die aan de reiziger te wijten zijn of die door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden worden veroorzaakt.

Artikel 8: Klachtenregeling

De professioneel verstrekt aan de reiziger informatie over de interne klachtenbehandeling.

Artikel 9: Verzoeningsprocedure

9.1 Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.

9.2 Mislukt deze poging tot minnelijke regeling, dan kan elk van de betrokken partijen aan de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen.

9.3 Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen.

9.4 Overeenkomstig de in het reglement beschreven procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.

9.5 Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

Artikel 10: Arbitrage of rechtbank

10.1 Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende partij desgewenst een arbitrageprocedure instellen voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure aanhangig maken voor de rechtbank.

10.2 De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden, noch als eisende noch als verwerende partij.

10.3 De professioneel die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 2.500 euro bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of e-mail met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 2.501 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen.

10.4 Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil). Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

10.5 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 de Geschillencommissie Reizen:

telefoon: 02 277 62 15 of 02 277 61 80 (9u tot 12 u) ; fax: 02 277 91 00

City Atrium, Vooruitgangstraat 50,
129 Brussel

e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be

BIJZONDERE VOORWAARDEN WOLFTACK

Deze bijzondere voorwaarden vullen de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen aan. Zij zijn van toepassing op alle reizen, outdoorprogramma's, groepsreizen, workshops met verblijf en andere reisverbintenissen die onder de naam Wolftack worden aangeboden, tenzij in het concrete reisaanbod of de reisovereenkomst uitdrukkelijk andere voorwaarden worden vermeld.

Wolftack is de handelsnaam waaronder Wabisabi BV haar outdoor- en reisactiviteiten aanbiedt. De meerdaagse reizen worden administratief en reisorganisatorisch opgevolgd in samenwerking met Jowi Reizen BV, erkend reisorganisator. Waar Jowi Reizen BV optreedt als reisorganisator, gelden eveneens de gegevens, betalingsmodaliteiten en garantiestelling zoals vermeld in de reisovereenkomst en de bevestiging.

Door inschrijving, ondertekening van de reisbevestiging of betaling van het voorschot verklaart de reiziger deze algemene en bijzondere voorwaarden te hebben ontvangen, gelezen en aanvaard.

Artikel 1: Inschrijving en totstandkoming van de overeenkomst

1. Een inschrijving is pas definitief nadat de reiziger de inschrijving of reisbevestiging heeft bevestigd en het gevraagde voorschot tijdig werd betaald.
2. De persoon die de inschrijving doet, verklaart bevoegd te zijn om ook namens de eventuele medereizigers te boeken en verbindt zich ertoe deze voorwaarden aan hen te bezorgen.
3. De reiziger controleert zelf alle gegevens in de bevestiging, waaronder naam, geboortedatum, reisdata, bestemming, gekozen programma, eventuele verzekeringen en facturatiegegevens. Kosten of gevolgen door

foutief of onvolledig doorgegeven gegevens zijn ten laste van de reiziger.

4. Wanneer voor een reis een minimumaantal deelnemers geldt, wordt dit vermeld bij het reisaanbod. Indien dit minimumaantal niet wordt bereikt, kan de organisator de reis annuleren binnen de wettelijke termijnen en zonder bijkomende schadevergoeding. Reeds betaalde bedragen worden in dat geval terugbetaald.

Artikel 2: Prijzen en inbegrepen diensten

1. De prijs geldt per persoon, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Alleen de diensten die expliciet als inbegrepen worden vermeld in het reisaanbod of de reisovereenkomst zijn inbegrepen in de prijs.
3. Tenzij anders vermeld zijn niet inbegrepen: vervoer van en naar de bestemming, persoonlijke uitgaven, dranken buiten het afgesproken aanbod, optionele activiteiten, materiaalhuur, skipassen, gidsen buiten het programma, verzekeringen, medische kosten, kosten voor reisdocumenten, visums, vaccinaties, fooien en kosten door vertragingen of wijzigingen buiten de wil van de organisator.

4. Mondeling meegedeelde prijzen zijn steeds onder voorbehoud. Alleen schriftelijk bevestigde prijzen en voorwaarden zijn bindend, behoudens kennelijke materiele vergissing.

5. Bij reizen waarbij externe leveranciers, accommodaties, gidsen, transporteurs of materiaalverhuurders afwijkende voorwaarden opleggen, kunnen bijkomende of afwijkende kosten gelden. Deze worden, waar mogelijk, bij het reisaanbod of de bevestiging vermeld.

Artikel 3: Betaling van de reissom

1. Bij bevestiging van de reis betaalt de reiziger een voorschot van 35% tot 50% van de totale reissom, afhankelijk van de aard van de reis en de niet-recupereerbare kosten. Het concrete voorschot wordt per reis vermeld in het aanbod of de bevestiging.
2. Facturen zijn betaalbaar binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij op de factuur of in de reisbevestiging een andere betalingstermijn wordt vermeld.
3. Het saldo van de reissom moet in elk geval volledig betaald zijn uiterlijk 45 dagen voor vertrek, tenzij in het reisaanbod of de reisbevestiging een andere termijn wordt vermeld.
4. Wie inschrijft binnen 45 dagen voor vertrek betaalt de volledige reissom onmiddellijk bij bevestiging of uiterlijk binnen de betalingstermijn vermeld op de factuur, voor zover deze termijn nog voor vertrek valt.
5. Verzekeringspremies, indien via Jowi Reizen BV afgesloten, zijn onmiddellijk en volledig verschuldigd en zijn nooit terugbetaalbaar.
6. Bij laattijdige of ontbrekende betaling kan, na herinnering en volgens de toepasselijke wettelijke bepalingen, de deelname worden geschrapt. In dat geval wordt dit beschouwd als een opzegging door de reiziger en zijn de annuleringskosten van artikel 7 van toepassing.

Artikel 4: Reisdocumenten, formaliteiten en informatieplicht

1. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor geldige identiteitsdocumenten, reisdocumenten, visa, vaccinaties, toelatingen, medische attesten en andere formaliteiten die nodig zijn voor de bestemming of activiteit.
2. De reiziger verbindt zich ertoe alle gevraagde persoonlijke, medische en praktische informatie tijdig

en correct te bezorgen zodat de reis veilig en administratief correct kan worden voorbereid.

3. Reizigers met een andere nationaliteit dan de Belgische informeren zich zelf bij de bevoegde instanties over de vereiste documenten en toelatingsvoorwaarden.
4. Minderjarigen kunnen enkel deelnemen onder de voorwaarden die bij het reisaanbod worden vermeld en, waar vereist, met toestemming en documenten van de wettelijke vertegenwoordigers.
5. Kosten, schade of verlies van deelname door foutieve, laattijdige of ontbrekende informatie of documenten zijn ten laste van de reiziger.

Artikel 5: Gezondheid, conditie en geschiktheid

1. De reiziger verklaart bij inschrijving dat hij of zij medisch, fysiek en mentaal in staat is om deel te nemen aan de gekozen reis of activiteit.
2. Bij outdoorreizen, wandelreizen, fietsreizen, ski-, freeride- of tourskireizen kan de organisator bijkomende informatie vragen over ervaring, conditie, medische aandachtspunten, medicatie, allergieën of relevante beperkingen.
3. De reiziger meldt elke medische, fysieke of psychische omstandigheid die de deelname, veiligheid of begeleiding kan beïnvloeden, zowel bij inschrijving als bij elke wijziging voor of tijdens de reis.
4. Wanneer de aard van de reis dit vereist, kan een medisch attest of bijkomende verklaring worden gevraagd. Het niet of laattijdig bezorgen daarvan kan leiden tot weigering van deelname zonder recht op terugbetaling buiten de toepasselijke annuleringsvoorwaarden.
5. De organisator kan een reiziger weigeren of de deelname stopzetten

wanneer, op basis van objectieve en niet-discriminerende redenen, blijkt dat de reiziger niet veilig of verantwoord kan deelnemen voor zichzelf, de groep, de begeleiders of derden.

Artikel 6: Aard van de reizen en programmawijzigingen

1. De reiziger bevestigt uitdrukkelijk op de hoogte te zijn van het outdoor-karakter van Wolftrack-reizen. Deze reizen kunnen afhankelijk zijn van weer, terrein, sneeuwcondities, waterstand, lokale omstandigheden, groepsdynamiek, veiligheid, beschikbaarheid van gidsen en andere factoren buiten de wil van de organisator.
2. Programma's, routes, activiteiten, dagindelingen en locaties kunnen voor of tijdens de reis worden aangepast wanneer de veiligheid, weersomstandigheden, terreinomstandigheden, groepsconditie of praktische haalbaarheid dit vereisen.
3. Veiligheid heeft altijd voorrang op het oorspronkelijke programma. De begeleider, gids of organisator beslist uiteindelijk over aanpassingen aan route, planning of activiteit.
4. Een wijziging die noodzakelijk is omwille van veiligheid, weersomstandigheden, sneeuwcondities, terreinomstandigheden of andere redelijke operationele redenen geeft op zichzelf geen recht op terugbetaling, voor zover het karakter van de reis zoveel mogelijk behouden blijft.
5. De vermelde moeilijkheidsgraad, afstanden, hoogtemeters, duur van activiteiten of intensiteit zijn indicatief. De effectieve zwaarte kan verschillen door omstandigheden ter plaatse.

Artikel 7: Annulering door de reiziger

1. Een annulering door de reiziger moet schriftelijk gebeuren per e-mail of via een andere duurzame gegevensdrager. De datum waarop de annulering schriftelijk wordt ontvangen, geldt als annuleringsdatum.
2. Bij annulering door de reiziger zijn, behoudens andersluidende specifieke voorwaarden bij het reisaanbod, volgende annuleringskosten verschuldigd: meer dan 90 dagen voor vertrek: 35% van de totale reissom; van 90 tot en met 61 dagen voor vertrek: 50% van de totale reissom; van 60 tot en met 31 dagen voor vertrek: 75% van de totale reissom; vanaf 30 dagen voor vertrek, bij niet-aanmelding of bij vroegtijdig stopzetten door de reiziger: 100% van de totale reissom.
3. Niet-terugbetaalbare kosten die reeds werden gemaakt of bevestigd, zoals vliegtickets, treintickets, accommodaties, gidsen, skipassen, materiaalhuur, permits, reservatiekosten of verzekeringspremies, blijven steeds ten laste van de reiziger en kunnen bovenop of in plaats van bovenstaande percentages worden aangerekend wanneer zij hoger zijn.
4. Verzekeringspremies zijn nooit terugbetaalbaar.
5. Indien de reiziger om persoonlijke redenen, ziekte, ongeval, familiale omstandigheden, werk, weersverwachtingen, onvoldoende voorbereiding of andere redenen annuleert, blijven de annuleringskosten van toepassing. De reiziger wordt daarom sterk aangeraden een annulatieverzekering af te sluiten.
6. Wanneer de reiziger een geldige vervanger aanbrengt die voldoet aan alle voorwaarden voor deelname, kan overdracht van de reis mogelijk zijn volgens de wettelijke bepalingen en mits betaling van de eventuele

externe kosten en administratieve kosten.

Artikel 8: Wijzigingen door de reiziger

1. Wijzigingen in reisdata, bestemming, gekozen formule of deelnemer worden beschouwd als een wijzigingsaanvraag. De organisator kan hierop ingaan wanneer dit praktisch en contractueel mogelijk is.
2. Alle kosten die door leveranciers, dienstverleners of administratieve verwerking ontstaan door een wijziging zijn ten laste van de reiziger.
3. Wanneer een wijziging neerkomt op het annuleren van de oorspronkelijke deelname, zijn de annuleringskosten van artikel 7 van toepassing.

Artikel 9: Bagage, materiaal en persoonlijke bezittingen

1. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor zijn of haar persoonlijke bagage, sportmateriaal, ski's, fiets, helm, lawinemateriaal, technische uitrusting, documenten, geld en andere persoonlijke bezittingen.
2. De organisator is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke bezittingen, behoudens in geval van bewezen fout volgens de toepasselijke wettelijke regels.
3. Eventuele voorschriften over verplicht of aanbevolen materiaal moeten strikt worden gevolgd. Wie zonder essentieel of verplicht materiaal aankomt, kan uitgesloten worden van bepaalde activiteiten zonder recht op terugbetaling.
4. Kosten voor herstel, vervanging, huur of transport van persoonlijk materiaal zijn ten laste van de reiziger.

Artikel 10: Veiligheid, begeleiding en gedrag tijdens de reis

1. De reiziger verbindt zich ertoe de

veiligheidsinstructies, richtlijnen van begeleiders, gidsen, lokale partners en accommodatieverstrekkers te volgen.

2. Bij reizen in berggebied, sneeuw, off-piste terrein, water, afgelegen natuur of ander outdoor-terrein erkent de reiziger dat er inherente risico's bestaan die nooit volledig kunnen worden uitgesloten.
3. Voor ski-, freeride- en tourskireizen kan het dragen of gebruiken van specifiek veiligheidsmateriaal, waaronder helm, lawinepieper, sonde, schop en eventueel airbagrugzak, verplicht zijn wanneer dit bij het programma of door de begeleider of gids wordt bepaald.
4. Een reiziger die de veiligheid van zichzelf, de groep, begeleiders of derden in gevaar brengt, instructies niet opvolgt, hinder of overlast veroorzaakt, onder invloed is van alcohol of drugs tijdens activiteiten, of niet langer over de vereiste conditie of ingesteldheid beschikt, kan geheel of gedeeltelijk van verdere deelname worden uitgesloten.
5. Kosten die voortvloeien uit uitsluiting, terugkeer, alternatief vervoer, extra verblijf of niet-genoten diensten zijn ten laste van de reiziger. De reiziger heeft in dat geval geen recht op volledige of gedeeltelijke terugbetaling.

Artikel 11: Niet-genoten diensten en laattijdige aansluiting

1. De reiziger dient de groep tijdig te vervoegen op de afgesproken plaats en tijd.
2. Kosten door laattijdige aankomst, gemiste aansluiting, eigen afwijking van de route, vrijwillige onderbreking of vroegtijdig vertrek zijn ten laste van de reiziger.
3. Niet-genoten diensten door eigen keuze, laattijdige aansluiting, onvoldoende conditie, het niet volgen van instructies of vroegtijdig vertrek geven

geen recht op terugbetaling.

Artikel 12:

Aansprakelijkheid

1. De organisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reisdiensten zoals bepaald in de toepasselijke wettelijke bepalingen en de algemene reisvoorwaarden.
 2. De organisator is niet aansprakelijk voor diensten, activiteiten, excursies, materiaalhuur, transfers of aankopen die de reiziger ter plaatse of buiten de pakketreisovereenkomst op eigen initiatief boekt.
 3. De organisator is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit foutieve of onvolledige informatie van de reiziger, het niet naleven van instructies, eigen roekeloos gedrag, onvoldoende voorbereiding, ongeschikt materiaal of het bewust opzoeken van risico's buiten het programma.
 4. Lokale omstandigheden, weersomstandigheden, sneeuwcondities, terrein, waterstand, wijzigingen in regelgeving, stakingen, vertragingen, annulaties door vervoerders of andere onvermijdbare en buitengewone omstandigheden kunnen gevolgen hebben voor het verloop van de reis. Extra kosten die hieruit voortvloeien zijn voor rekening van de reiziger, behoudens andersluidende dwingende wettelijke bepalingen.
- fietsen, outdooractiviteiten of activiteiten buiten de piste moet de reiziger zelf controleren of deze activiteiten uitdrukkelijk door zijn verzekering gedekt zijn.
 3. Wanneer de reiziger geen passende verzekering afsluit, draagt hij of zij zelf alle kosten die daaruit voortvloeien, waaronder medische kosten, reddingskosten, repatriëring, annulatiekosten, extra verblijfskosten of kosten voor niet-genoten diensten.
 4. Bij schade of annulering moet de reiziger de aangifte zelf en tijdig indienen bij de verzekeraar volgens de polisvoorwaarden.

Artikel 14:

Klachtenregeling

1. Elke klacht of non-conformiteit tijdens de reis moet onmiddellijk en op een bewijskrachtige manier worden gemeld aan de begeleider, lokale partner, organisator of doorverkoper, zodat ter plaatse naar een oplossing kan worden gezocht.
2. Wanneer de reiziger nalaat een probleem tijdig te melden en daardoor geen oplossing ter plaatse mogelijk is, kunnen de gevolgen of bijkomende kosten daarvan ten laste van de reiziger blijven.
3. Indien een klacht ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, moet de reiziger deze na afloop van de reis zonder vertraging schriftelijk indienen bij de organisator of doorverkoper.
4. Voor geschillen gelden de procedures en bevoegde instanties zoals opgenomen in de algemene reisvoorwaarden.

Artikel 15: Privacy

1. De persoonsgegevens van de reiziger worden verwerkt voor klantenbeheer, voorbereiding, uitvoering en administratieve opvolging van de reis, en waar toepasselijk voor

verzekeringen, facturatie en wettelijke verplichtingen.

2. Gezondheids- of veiligheidsinformatie wordt enkel gevraagd en verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor een veilige en correcte uitvoering van de reis.
3. De reiziger kan vragen welke persoonsgegevens worden verwerkt en kan, binnen de wettelijke grenzen, verbetering of verwijdering vragen.

Artikel 16: Aanvaarding

1. Door in te schrijven, een reisbevestiging te aanvaarden of een voorschot te betalen, verklaart de reiziger zich akkoord met de algemene en bijzondere voorwaarden en bevestigt hij of zij deze voorafgaand aan de overeenkomst te hebben ontvangen.
2. De concrete reisfiche, offerte, bevestiging en eventuele bijkomende veiligheids- of materiaal-instructies maken deel uit van de overeenkomst.

Artikel 13: Verzekeringen

1. Er is geen annulatieverzekering, reisbijstandsverzekering, bagageverzekering, sportverzekering, ski- of buitenpiste-verzekering inbegrepen in de basisprijs van de reis, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk wordt vermeld.
2. De reiziger wordt sterk aangeraden om minstens een annulatieverzekering en een reisbijstandsverzekering af te sluiten. Voor bergsport, ski, freeride, tourski,