



BIJZONDERE VOORWAARDEN

Artikel 1 Verzakingsrecht

Bij verkoop op afstand is het verzakingsrecht van toepassing: "De consument heeft het recht aan de verkoper mee te delen dat hij afziet van de aankoop, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief binnen 7 werkdagen vanaf de dag die volgt op de levering van het product of op het sluiten van de dienstenovereenkomst."

Echter, in gevolge art. 80 paragraaf 4 van het W.H.P.C. en het KB van 18 november 2002 worden overeenkomsten op afstand betreffende diensten voor logies, vervoer, het restaurantbedrijf en vrijetijdsbesteding onder bepaalde voorwaarden uitgesloten van het toepassingsgebied van het verzakingsrecht. Gezien de aard van de dienstverlening en bij toepassing van de W.H.P.C. en haar uitvoeringsbesluiten, geldt het volgende:

De consument beschikt niet over het recht om van de aankoop af te zien.

Artikel 2 Boekingsvoorwaarden

De overeenkomst tussen Flowtrack en de boeker wordt aangegeven in een ondertekend inschrijfformulier/reiscontract, een boeking via internet op één van de websites van Flowtrack bvba en/of een verzonden boeking via e-mail. De plicht tot het uitvoeren van het contract ontstaat op het moment dat de boeker de schriftelijke factuur/reserveringsbevestiging van de geboekte reis ontvangt en aan de betalingsverplichtingen is voldaan. Diegene die de reis boekt voor andere deelnemers, ook wel hoofdboeker genoemd, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle reizigers die hij aanmeldt. Ten aanzien van minderjarige reizigers moet worden aangetoond dat één van de ouders of voogd toestemming heeft verleend. Deze toestemming kan gebeuren door een mail naar administratie@Flowtrack.be.

Artikel 3 Betaling van de reissom

Na ontvangst van de factuur/reserveringsbevestiging dient binnen 2 weken het voorschot (25% van de totale reissom) onder vermelding van de gestructureerde mededeling voldaan te worden via storting op het bank/girorekeningnummer t.a.v. Flowtrack bvba

IBAN: BE14 7360 0125 3283 , BIC/SWIFT CODE: KREDBEBB

Uiterlijk 6 weken voor vertrek dient het restant van de reissom voldaan te worden.

Wanneer je binnen 6 weken voor vertrek boekt, dien je het totale bedrag na ontvangst van de factuur direct in één keer over te maken. Wanneer je kort voor vertrek boekt, is het gebruikelijk dat er een betalingsbewijs wordt doorgemaild naar Flowtrack op administratie@Flowtrack.be. Dit kan een bewijsstuk van de bank zijn of een knipsel dat je zelf maakt na een online betaling. Op deze manier is een snelle verzending van de e-tickets mogelijk. Flowtrack biedt de mogelijkheid om het voorschot en/of de totale reissom online te betalen via bancontact/Maestro/iDeal en creditcard. Opgelet: voor sommige betalingswijzen kan een toeslag gerekend worden. Dit staat duidelijk vermeld op de betaalportal.

Alle betaalgegevens worden verzonden via SSL: het Secure Socket Layer – Protocol. Dit is een protocol dat gebruik maakt van een beveiligde verbinding tussen de browser en een secure internet server.

Artikel 4 Vertrek- en aankomstdatum

In de prijslijst zijn de prijzen per bestemming in tabelvorm opgenomen. Alle reizen worden gecommuniceerd met de aankomstdatum op de bestemming. Reis je mee met de bus, dan is de afreisdatum of vertrekdatum een dag eerder dan de aankomstdatum. De aankomstdatum is meestal de vertrekdatum van de groep van de week daarvoor.

Artikel 5 Bijboeking of opzegging van een optie door de reiziger

Na het maken van een boeking kan de reiziger tot twee dagen voor vertrek een optie of arrangementsonderdeel bijboeken, op voorwaarde dat deze voorradig is. Flowtrack rekent voor een bijboeking € 10 per factuur, vermeerderd met de kosten van de bijgeboekte optie. De bijboeking wordt per verzonden factuur bevestigd en opgenomen in de (nieuwe) e-tickets.

Na het maken van de boeking kan de reiziger tot 28 dagen voor vertrek een optie of arrangementsonderdeel opzeggen. Flowtrack rekent € 25 per opgezegd(e) optie/arrangementsonderdeel. De opzegging wordt per verzonden factuur bevestigd. Indien er een terugbetaling dient te gebeuren, kan je, nadat de volledige reissom betaald werd, je rekeninggegevens doormailen naar administratie@Flowtrack.be.

Het wijzigen van bestemming of vertrekdatum is niet mogelijk. Bij wijziging gelden de standaard annuleringsvoorwaarden.

Artikel 6 Aansprakelijkheid en verplichting van de reiziger

De reiziger is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen ter bevordering van de reis en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger. Tevens is de reiziger aansprakelijk voor de schade die Flowtrack, haar personeel of vertegenwoordigers, bus, accommodatie of optie/arrangementsonderdeel door zijn/haar fout oplopen, alsook wanneer de reiziger zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen. Schade door de reiziger veroorzaakt, wordt met de borg verrekend. Indien het bedrag van de schade de borg overtreft moet de reiziger ter plaatse het verschuldigde bedrag betalen. Bij onbetamelijk gedrag van de reiziger (openbare dronkenschap, geluidsoverlast na 22 uur, vernielingen etc.) kan Flowtrack het reiscontract onmiddellijk verbreken, zonder dat de hoofdboeker aanspraak kan maken op restitutie van de reissom.

Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur voor het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding of plaatselijke agent van de reisorganisator Flowtrack te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

Artikel 7 Aansprakelijkheid van de reisorganisatie

De reisorganisatie accepteert geen aansprakelijkheid voor schade waarvoor de reiziger een beroep kan doen op een reis- en/of annuleringsverzekering. De reiziger accepteert dat hij boekt onder de voorwaarde dat hij de reisorganisatie maximaal aansprakelijk stelt voor schade en vergoeding van derving van reisgenot samen beperkt tot 200% van de reissom.

Artikel 8 Borg

Voor sommige accommodaties dient bij aankomst borg te worden afgegeven. De borgsom verschilt per accommodatie, de te betalen borg staat beschreven in de prijsstabel per bestemming. Deze borgsom wordt aan het einde van de vakantie teruggegeven als de accommodatie in orde bevonden is en schoon achtergelaten wordt. De afhandeling van de borg is een zaak tussen jezelf en de accommodatieverschaffer of de reisleder. Flowtrack is niet verantwoordelijk indien de borg door de agentschappen / reisleiders wordt ingehouden. Per opdracht tot het terugstorten van niet opgehaalde borg wordt door Flowtrack € 25 administratiekosten berekend. Klachten m.b.t. ingehouden borg worden niet in behandeling genomen omdat het voor het hoofdkantoor niet mogelijk is om de situatie achteraf te beoordelen.

Artikel 9 Accommodatie

De beschrijving en de foto's van de accommodatie kunnen in werkelijkheid enigszins afwijken en zijn uitsluitend een voorbeeld. Omdat niet ieder appartement, studio, tent of hotelkamer gelijk is, kan het voorkomen dat de ter plaatse verkregen accommodatie afwijkt van de foto op de internetsite. Voor kennelijke fouten, druk-of zeffouten kan Flowtrack nooit aansprakelijk worden gesteld.

De accommodatie kan bij een maximale bezetting niet ideaal en vrij krap zijn. In het algemeen geldt dat de bedden op buitenlandse bestemmingen kleiner zijn, in de badkamers vaak een douchegordijn ontbreekt en dat de douchekop niet altijd kan worden opgehangen. Boek je meerdere appartementen, tenten of kamers van dezelfde soort tegelijkertijd, dan zal Flowtrack proberen deze naast elkaar te reserveren. Dit is te allen tijde een preferentie waar geen rechten aan ontleend kunnen worden.

Artikel 10 E-tickets

Wanneer aan de betalingsverplichting is voldaan, ontvang je ten laatste 4 dagen voor vertrek een e-ticket via mail met verdere reisinformatie. Wij raden aan dit e-ticket af te printen en mee te nemen naar de bestemming.

Artikel 11 Busvervoer, uurregelingen en vertragingsen

De opgegeven opstapplaats is gegarandeerd, indien deze plaats schriftelijk bevestigd is op je e-ticket. Een uitzondering op deze regel wordt gemaakt indien er minder dan 15 klanten ingeschreven zijn voor één opstapplaats op een bepaalde vertrekdatum. Alleen indien je met je reisgezelschap dezelfde opstapplaats kiest, ben je ervan verzekerd bij elkaar in de bus te zitten. Het busnummer van de terugreis kan verschillen van het busnummer van de heenreis. Bij afwezigheid op de heenreis wordt automatisch ook de retourreis geannuleerd.

Wij rijden naar een uitstapplaats dicht in de buurt van je accommodatie. Een groot voordeel hiervan is dat je niet ver hoeft te lopen met je bagage. Een enkele keer kan het zijn dat de bus naar een centrale plaats rijdt, waarvandaan een transfer naar je bestemming volgt.



Mocht de klacht alsnog niet naar welbevinden zijn verholpen dan dient de klacht:
1) middels een door de reisleiding ondertekend klachtenformulier vastgelegd te worden.

De transfer wordt door ons georganiseerd en is bij de prijs inbegrepen. Indien de transfer niet door ons wordt georganiseerd, zal dit in de prijslijst vermeld worden. De vermelde uurregelingen zijn indicatief. De reiziger dient in alle omstandigheden er rekening mee te houden dat deze zowel vóór als tijdens de reis gewijzigd kunnen worden. Vertragingen door verkeersdrukte, stakingen, weersinvloeden maar ook technische mankementen aan de bus zijn voor ons overmacht situaties. Indien door een technisch mankement een andere bus moet worden ingezet, is het mogelijk dat deze van een andere kwaliteit is. Je boekt onder het beding dat je ons nooit voor deze zaken aansprakelijk stelt. De beschrijving van de opstapplaatsen en de definitieve vertrektijden ontvang je samen met je e-ticket. Eigen alcoholische drank mag niet meegenomen worden op de bus. De bus is verder rook- en drugsvrij. Bij misbruik kan de toegang tot de bus door de chauffeurs worden ontzegd en worden eventueel de lokale autoriteiten verwittigd. Kosten welke hieruit voortvloeien zijn altijd voor eigen rekening.

Artikel 12 Bagage en (sport)materialen

Gedurende de busreis en gedurende de opstap- en uitstaplocaties is de klant zelf aansprakelijk voor zijn bagage. Ook op de bestemming met eventuele opslagruimtes ben je zelf verantwoordelijk voor je bagage. Voor verlies of diefstal accepteert Flowtrack geen aansprakelijkheid. Wij raden je aan om een reisverzekering af te sluiten. In sommige gevallen dien je een specifieke verzekering af te sluiten (vb. een fietsverzekering). Het is je eigen verantwoordelijkheid en keuze om dit te doen. Via Flowtrack kun je een reisverzekering bij Allianz afsluiten.

Artikel 13 Eigen vervoer

Indien je later dan 18.00u verwacht aan te komen op de plaats van bestemming, dien je de reisleiding van je bestemming hiervan te informeren. Flowtrack kan nooit aansprakelijk gesteld worden wanneer je voor een gesloten deur arriveert na 18.00u. Je kan de reisleiding bereiken op het telefoonnummer dat vermeld staat op de e-tickets.

Artikel 14 Reisdocumenten

Het is verboden om op een verlopen paspoort te reizen. Zorg dus altijd voor een geldig paspoort of identiteitsbewijs dat je te allen tijde bij je draagt.

Artikel 15 Annulering

Flowtrack accepteert annuleringen via email. Als je jouw geboekte reis wenst te annuleren, stuur dan een annuleringsmail naar administratie@Flowtrack.be. De datum van het versturen van de annuleringsmail geldt als annuleringsdatum. In alle gevallen ben je Flowtrack de premie voor een eventuele annuleringsverzekering, de reserveringskosten en de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- Bij annulering tot 56 dagen voor vertrek: € 75 per persoon
- Bij annulering vanaf de 55ste dag tot de 42e dag van vertrek: 25 % van de reissom met een minimum van € 120 per persoon.
- Bij annulering vanaf 41ste dag tot de 28e dag van vertrek: 50 % van de reissom met een minimum van € 120 per persoon.
- Bij annulering vanaf 27ste dag tot de 14e dag van vertrek: 75 % van de reissom met een minimum van € 120 per persoon.
- Bij annulering van 13e dag tot de dag van vertrek of later: 100 % van de reissom.

Artikel 16 Betalingsverzuim, rente en incassokosten

Indien niet aan de betalingsverplichting wordt voldaan kan de reis door Flowtrack geannuleerd worden en dienen de annuleringskosten te worden voldaan. Je zal louter door het verstrijken van de vervalddag in gebreke zijn en zulks zonder dat enige aanmaning vereist is. Facturen die niet op of voor de vervalddag betaald werden, brengen van rechtswege en zonder verdere aanmaning een interest op van 1% per verlopen of begonnen maand. Alleen al door het feit van betalingsverzuim op de vervalddag en zonder dat enige aanmaning vereist is, worden facturen met 15 % of met een minimum van € 25 verhoogd. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokost.

Artikel 17 Klachten

Klachten dienen direct bij een Flowtrack reisleader ter plekke gemeld te worden, aangezien op het moment zelf er vaak wat aan een klacht kan gedaan worden. Achteraf is het moeilijk de problemen op te lossen. Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost dan dient de klacht binnen 24 uur gemeld (tussen 09.00 - 18.00 uur) te worden bij het noodnummer van Flowtrack (wordt vermeld op je e-ticket).

2) samen met het klachtenformulier binnen 14 dagen na afloop van de reis per mail bij Flowtrack ingediend te worden. Klachten die op de bestemming niet a) schriftelijk d.m.v. een klachtenformulier bij de reisleiding en b) telefonisch binnen 24 uur bij het noodnummer zijn gemeld, worden achteraf niet meer in behandeling genomen.

Artikel 18 Verzekering financieel onvermogen

Conform art. 36 van de wet tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling van 16 februari 1994 en het uitvoeringsbesluit van 25 april 1997 is Flowtrack door Amlin Europe nv, bijhuis België, Koning Albert II laan 37, 1030 Brussel (NBB nr. 0745 – RPR 0416.056.358), www.amlin.com verzekerd om, in geval van financieel onvermogen, zijn verplichtingen jegens de reiziger verder na te komen. Deze garantiestelling wordt begeleid door Vlaamse Solidariteit Reisgeld, een afdeling van de Vereniging van Vlaamse Reisbureaus. De Professionele Aansprakelijkheid Reisbureaus van Flowtrack is verzekerd bij AG Insurance nv, E. Jacqmainlaan 53, B-1000 Brussel.

Artikel 19 Copyright

Niets van de website van Flowtrack mag worden afgenomen, verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Flowtrack.

Artikel 20 Medische fiche - volmacht formulier minderjarige

Iedere ouder/voogd van een minderjarige is verplicht om het document medische fiche – volmacht formulier minderjarige in te vullen en te ondertekenen. Elke minderjarige dient dit document mee te nemen en ter plaatse bij aankomst op de bestemming af te geven aan de reisbegeleiders. Je kan dit document downloaden via de website van Flowtrack.

Artikel 21 Toestemming deelname activiteiten

Alle ouders geven uitdrukkelijk toestemming aan Flowtrack dat hun kind mag deelnemen aan alle activiteiten die worden aangeboden tijdens de reis. Het omvat de standaard activiteiten en de optionele activiteiten (ter plaatse of op voorhand geboekt) die beschreven staan op de website. Verder verklaren de ouders dat de deelnemers fysiek fit zijn en de juiste competenties hebben om deel te nemen aan de aangeboden activiteiten. Deze toestemming/verklaring wordt gegeven in het document medische fiche – volmacht formulier minderjarige, zie bovenstaand artikel.

Artikel 22 Flowtrack reisbegeleiding

Flowtrack zorgt voor reisbegeleiders op de bestemmingen.

Deze begeleiding is onderdeel van de reis.

Er is een wezenlijk verschil tussen de manier van begeleiden afhankelijk van de leeftijden.

1/ 13-15 jarigen: intensieve begeleiding door de Flowtrack begeleiders. We organiseren tal van activiteiten en zorgen voor een zinvolle invulling van de vrije momenten. Onze begeleiders staan altijd paraat voor onze deelnemers.

2/ 16-17 jarigen: er is reisbegeleiding maar de deelnemers zijn vrij om zelf hun vakantie in te vullen. Zij beslissen dus zelf over welke activiteiten ze deelnemen, of ze al dan niet op stap gaan, wanneer ze gaan slapen, ... voor deze leeftijds categorie is het camp dus vrij. Er is altijd een aanspreekpunt van Flowtrack aanwezig.

3/ meerderjarigen: er is een aanspreekpunt van Flowtrack aanwezig. De deelnemers zijn helemaal vrij.

Alcohol: de wetgeving omtrent alcohol is per land verschillend. Flowtrack volgt deze wetgeving maar schenkt zelf geen alcohol aan minderjarigen, zelfs als dit zou toegelaten zijn. Het 16+ camp is echter een vrij camp, zodanig dat Flowtrack niet steeds de deelnemer kan/wil controleren. Deze kan dus zelf beslissen of er al dan niet alcohol gekocht wordt in winkels en/of in bars. De deelnemer is daarbij zelf verantwoordelijk voor het al dan niet naleven van de plaatselijke wetgeving.

Art.23 Toepasselijk recht en rechtbank

Op alle contractuele en buitencontractuele betwistingen is enkel het Belgisch recht van toepassing.

Enkel de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Mechelen, alsook het Vrederecht Mechelen, zijn bevoegd om kennis te nemen van gerezen betwistingen tussen de klant en Flowtrack.