



## **ALGEMENE REISVOORWAARDEN FLOWTRACK BVBA (zoals opgesteld door de Geschillencommissie Reizen)**

### **Artikel 1 Toepassingsgebied**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de contracten tot reorganisatie en reisbemiddeling zoals verstaan onder de Belgische wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reorganisatie en reisbemiddeling.

### **Artikel 2 Promotie**

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

- Wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en vóór het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht; de brochure/website moet daarvan uitdrukkelijk melding maken.
- Er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract.

2. De reisorganisator en/of reisbemiddelaar kan voor bepaalde of onbepaalde duur het geheel of een gedeelte van zijn reis promotie schrappen.

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

De reisorganisator en/of reisbemiddelaar zijn verplicht:

- vóór het sluiten van het contract tot reorganisatie of tot reisbemiddeling aan de reizigers schriftelijk mede te delen:
    - 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 in orde zouden kunnen brengen. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit moeten bij de betrokken ambassade(s) of consulaat(aten) informeren welke administratieve formaliteiten zij moeten vervullen;
    - informatie over het aangaan en de inhoud van een annulering- en/of bijstandsverzekering;
    - de algemene en bijzondere voorwaarden van toepassing op de contracten.
  - ten laatste 7 kalenderdagen voor de vertrekdatum, volgende inlichtingen aan de reizigers schriftelijk te verstrekken:
    - dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen alsook, indien mogelijk, de door de reiziger in te nemen plaats;
    - naam, adres, telefoon-, faxnummer en/of e-mail adres van hetzij de plaatselijke vertegenwoordiging van de reisorganisator en/of -bemiddelaar, hetzij de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen, hetzij rechtstreeks de reisbemiddelaar of de reisorganisator.
    - 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 hierboven vermelde termijn van 7 kalenderdagen is niet van toepassing in geval van laattijdig gesloten contract.

### **Artikel 4 Informatie vanwege de reiziger**

De reiziger moet de reisorganisator en/of reisbemiddelaar alle nuttige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk gevraagd worden of die redelijkerwijze een invloed kunnen hebben op het goede verloop van de reis.

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**

- Bij het boeken van de reis zijn de reisbemiddelaar of -organisator ertoe gehouden een bestelbon aan de reiziger te overhandigen conform de wet.
- Het contract tot reorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger, al dan niet via de namens de reisorganisator optredende reisbemiddelaar, van de reisorganisator de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvangt.

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. Zie ook artikel 2 in de bijzondere reisvoorwaarden.

### **Artikel 6 De Prijs**

1. De in het contract overeengekomen prijs kan niet worden herzien, tenzij dit uitdrukkelijk in het contract is voorzien samen met de precieze berekeningswijze ervan, en voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in :

- de op de reis toegepaste wisselkoersen en/of
- de vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of
- de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen.

Er moet dan wel aan de voorwaarde worden voldaan dat bedoelde wijzigingen ook aanleiding zullen geven tot een verlaging van de prijs.

- De in het contract vastgestelde prijs mag in geen geval worden verhoogd binnen de 20 kalenderdagen die de dag van het vertrek voorafgaan.
- 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.

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

- Behalve uitdrukkelijk anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij de ondertekening van de bestelbon, als voorschot, een gedeelte van de globale of totale reissom zoals in de bijzondere reisvoorwaarden bepaald.
  - 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 reisorganisator en/of reisbemiddelaar het recht hebben de overeenkomst met de reiziger van rechtswege te beëindigen, met de kosten ten laste van de reiziger.
  - Behalve indien op de bestelbon anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk 1 maand vóór de vertrekdatum, en op voorwaarde dat hem vooraf of tussentijd de schriftelijke reisbevestiging en/of reisdocumenten bezorgd worden.
- Zie ook artikel 3 van de bijzondere reisvoorwaarden.

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

- 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 reorganisatie. De overdrager dient tijdig vóór het vertrek de reisorganisator en, in voorkomend geval, de reisbemiddelaar, van deze overdracht op de hoogte te brengen.
- De overdragende reiziger en de overnemer zijn hoofdelijk gehouden tot de betaling van de totale prijs van de reis en de kosten van de overdracht.

### **Artikel 9 Andere wijzigingen door de reiziger**

Vraagt de reiziger om een andere wijziging, dan mag de reisorganisator en/of de reisbemiddelaar alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt. Zie ook artikel 6 van de bijzondere voorwaarden.

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

- 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 en hem in te lichten over de mogelijkheid het contract te verbreken zonder kosten, tenzij hij de door de reisorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt.
- De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, de reisbemiddelaar of reisorganisator van zijn beslissing in kennis te stellen.
- 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.
- Zo de reiziger de wijziging niet aanvaardt, mag hij de toepassing vragen van artikel 11.

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

- Indien de reisorganisator, vóór de aanvang van de reis, het contract verbreekt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:
  - 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.
  - ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.
- De reiziger kan eveneens, in voorkomend geval, aanspraak maken op een schadeloosstelling voor het niet uitvoeren van het contract, tenzij:
  - 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;
  - de annulering het gevolg is van overmacht, waaronder overboeken niet is inbegrepen. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn 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/of -bemiddelaar lijden ten gevolge van de verbreking. De schadevergoeding mag ten hoogste éénmaal de prijs van de reis bedragen. Zie ook bijzondere reisvoorwaarden Flowtrack.

#### Artikel 14 Aansprakelijkheid van de reisorganisator

1. De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hem zelf 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 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 contract tot reisorganisatie inbegrepen dienst, wordt 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 artikelen 18 en 19 van de wet van 16 februari 1994 van toepassing.
- Zie ook bijzondere reisvoorwaarden Flowtrack.

#### Artikel 15 Aansprakelijkheid van de reiziger

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de reisorganisator en/of -bemiddelaar, hun aangestelden en / of hun vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, of wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen. De fout wordt volgens het normale gedrag van een reiziger beoordeeld. Zie ook bijzondere reisvoorwaarden Flowtrack.

#### Artikel 16 Klachtenregeling

1. Vóór de afreis: indien de reiziger een klacht heeft voor de afreis moet hij deze zo snel mogelijk per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij de reisbemiddelaar en/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 ten slotte 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. Zie ook bijzondere reisvoorwaarden Flowtrack.

#### Artikel 17 Verzoeningsprocedure

1. Ingeval 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" telefoon: 02 277 61 80 fax: 02 277 91 00  
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 de geëiste bedragen vanaf 1250 euro kan elke verwerende partij via aangetekende brief aan de eiser een arbitrageprocedure weigeren. Zij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1250 EUR werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen. Onder de 1250 euro 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 (voorzijene) 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:  
- telefoon: 02 277 62 15 (9u tot 12 u)  
- fax: 02 277 91 00  
- Koning Albert II laan 16, 1000 Brussel  
- e-mail: clv.gr@skynet.be