

Algemene Voorwaarden 05/11/2021

Algemene reisvoorwaarden van de geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten

FLY and BiKE / Xplore the North NV is een erkend en verzekerd reiskantoor werkende onder vergunning van Toerisme Vlaanderen. We zijn verzekerd tegen insolventie ter bescherming van de consument bij het Garantiefonds (www.gfg.be). Tevens zijn we lid van de beroepsvereniging VVR (Vereniging Vlaamse Reisbureaus – www.vvr.be).

FLY and BiKE erkent ook de bevoegdheid en de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen.

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:

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

- de ligging, de voornaamste kenmerken en de categorie van de accommodatie volgens de regels van het land bestemming;
 - de verstrekte maaltijden;
 - de bezoeken, de excursies of de andere diensten die zijn begrepen in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs;
 - ingeval het niet duidelijk is, uitsluitel of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep;
 - de taal waarin andere toeristische diensten desgevallend worden verricht;
 - 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;
- 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.

Ingeval 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 beklag 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 vergezelde 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 staft 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

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

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. – twintig dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen;

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:

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

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

– 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 verwerpt, 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 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 aantoonbaar 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

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 € 1.250 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 € 1.251 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 12u); Fax: 02 277 91 00

City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel – E-mail: reisgeschillen@clv-gr.be

Standaardinformatieformulier

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. FLY and BiKE / Xplore the North NV is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis.

FLY and BiKE / Xplore the North NV 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.

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.
- 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 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 opzegvergoeding.

– 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. FLY and BiKE / Xplore the North NV heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij het

Garantiefonds Reizen. Wanneer diensten door de insolventie van FLY and BiKE / Xplore the North NV niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (Metrologielaan 8, 1130 Brussel, België, info@gfg.be, +32-(0)2/240.68.00).

Bijzondere Reisvoorwaarden FLY and BiKE

Onderstaande bijzondere reisvoorwaarden maken integraal deel uit van de pakketreisovereenkomst afgesloten tussen de reiziger en Xplore The North NV zijn van toepassing op alle reizen geboekt vanaf 01/07/2018. FLY and BiKE is een merk van Xplore the North NV

INSCHRIJVING EN BETALING

Het bevestigen van het reisvoorstel/offerte (schriftelijk of per mail) met doorgave van de gevraagde reizigersgegevens, functioneert als een rechtsgeldige inschrijving, waarop een bestelbon volgt. Elke factuur/bestelbon waartegen binnen de 3 dagen na de ontvangst geen aangetekend protestschrijven wordt ontvangen, wordt als definitief aanvaard beschouwd.

Het voorschot van het landarrangement bedraagt 30% van de reissom (voor bepaalde reizen/bestemmingen kan een hoger voorschot gevraagd worden, dit zal dan uitdrukkelijk vermeld worden bij de offerte).

Vliegtuigtickets (indien geboekt via Xplore the North NV) dienen volledig te worden betaald bij boeking.

Het voorschot dient binnen de 5 dagen na inschrijving betaald te zijn. Verder dient het saldo uiterlijk 6 weken voor de afreisdatum betaald te zijn. Personen die inschrijven binnen de 6 weken voor de afreisdatum, dienen de totale reissom meteen bij boeking te betalen.

Bij niet- of laattijdige betaling behoudt Xplore the North NV zich het recht voor om de boeking te annuleren. De hierna bepaalde annuleringskosten blijven in dat geval niettemin van toepassing. Wie met zijn handtekening andere deelnemers inschrijft, is aansprakelijk voor het nakomen van de reisvoorwaarden door de door hem ingeschreven personen.

In geval van niet-betaling op de vervaldag zal van rechtswege en zonder voorafgaande aanmaning een verwijlinterest van 12% per jaar verschuldigd zijn. Daarenboven zal het bedrag van de factuur van rechtswege en zonder voorafgaande aanmaning vermeerderd worden met een forfaitaire en onherleidbare vergoeding van 15% ten titel van forfaitaire schadevergoeding, met een minimum van € 50.

Bij niet-tijdige betaling van het saldo heeft de organisator, na een ingebrekestelling lastens de inschrijver, het recht de pakketreisovereenkomst te verbreken en de contractuele annuleringsvoorwaarden toe te passen.

Bij niet-tijdige betaling van het voorschot heeft de organisator, na een ingebrekestelling lastens de inschrijver, het recht de pakketreisovereenkomst te verbreken en de contractuele annuleringsvoorwaarden toe te passen.

ANNULERING EN WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER

1. Bij annulering dienen de hierna vermelde vergoedingen in ieder geval betaald te worden door de reiziger. Deze kosten worden steeds vermeerderd met de kosten, aangerekend door de betrokken leveranciers (luchtvaartmaatschappij, transportfirma's, hotel, ...) en de poliskosten van de annuleringsverzekering.

2. De annuleringskosten zijn variabel volgens het tijdstip van annulering. De juiste datum van de annulering wordt bepaald door de datum van ontvangst door de reisorganisator. Bij de toepassing van de percentages bedraagt de minimumvergoeding € 50 per persoon.

- Annulering tot 90 dagen voor afreis: het betaalde voorschot
- Annulering van 89 tot 45 dagen voor afreis: 50% van de reissom
- Annulering minder dan 45 dagen voor afreis of bij niet-aanmelding: 100% van de reissom.
- Vliegtuigtickets (al dan niet als onderdeel van een pakket): annuleringskost steeds 100% indien de tickets uitgeschreven zijn.
- Excursies met toegangstickets van musea, archeologische sites, ... steeds 100% indien de tickets reeds aangekocht zijn.
- Trein- en bustickets 100% annuleringskosten.

Voor bepaalde reizen kunnen er afwijkende annuleringskosten gehanteerd worden. Indien dit het geval is, zal dit steeds vermeld worden in de offerte.

Wijzigingen aan een geboekte reis worden aanvaard mits betaling van een wijzigingskost. Kleine wijzigingen (bijv. nummerplaat, schrijffout in de naam, bijbestellen van excursie,...) tot 45 dagen voor afreis: € 50 per dossier, mogelijks vermeerderd met de wijzigingskost die volgens de verkoopsvoorwaarden van de leveranciers aangerekend wordt.

Vanaf 44 dagen voor afreis gelden de annuleringsvoorwaarden.

Wijzigingen van ferry- en vliegtuigtickets worden uitgevoerd in de mate dat dit aanvaard wordt door de ferry- en luchtvaartmaatschappij. Indien deze geen wijzigingen toestaan, kan Xplore the North NV niet aansprakelijk gesteld worden en betaalt de reiziger de volledige prijs van het nieuwe ticket. Bij een wijziging van naam, verblijfsaccommodatie, het transportmiddel of de reisperiode gelden de annuleringsvoorwaarden.

REISDUUR EN PROGRAMMA

1] De reisroute zoals vermeld op de website en in de offertes is indicatief en heeft geen bindend karakter.

2] De reiziger dient echter wel kennis te nemen van de indicatieve reisroute en de bijzonderheden.

3] De vermelde dienstregelingen zijn indicatief. De reiziger dient in alle omstandigheden er rekening mee te houden dat deze zowel voor als

tijdens de reis gewijzigd kan worden.

4| Wijzigingen in de dienstregelingen van vervoerders kunnen de reisduur beïnvloeden. De reiziger heeft geen recht op gehele of gedeeltelijke terugbetaling van de reissom indien de tijdstippen van vertrek en aankomst, ten gevolge van wijzigingen, niet meer dan 36 uur afwijken van het oorspronkelijke tijdstip.

5| De reisorganisator draagt geen grotere verantwoordelijkheid dan de vervoerder zelf voor schade die het gevolg is van vertragingen.

6| Deelnemers dienen de groep te vervoegen op de afgesproken tijd en plaats. Eventuele kosten omwille van het niet (tijdig) aansluiten bij de reis zijn voor rekening van de reiziger. Niet genoten diensten, ten gevolge van het laattijdig vervoegen van een groep, zijn niet terug betaalbaar.

7| De reiziger die tijdens de reis op eigen initiatief van de geprogrammeerde reisroute afwijkt of zich aan begeleiding onttrekt en daardoor niet op de afgesproken tijdstippen aanwezig is, draagt de aansprakelijkheid voor alle extra kosten die dit met zich meebrengt, en heeft geen recht op terugbetaling voor niet genoten diensten.

8| De reisdata en de reisroutes zijn onder voorbehoud en afhankelijk van de vluchtbevestiging door de luchtvaartmaatschappijen.

AARD VAN DE REIS

9| De reiziger bevestigt uitdrukkelijk op de hoogte te zijn van het avontuurlijk karakter van de reis, met het daarbij horend eventueel gebrek aan comfort en met de mogelijke programmawijzigingen ten gevolge van plaatselijke omstandigheden in het bezochte land.

10| Gezien de aard van de reizen dient de reiziger zich bewust te zijn van sommige risico's en eventueel gebrek of het beperkte niveau van de medische hulpverlening, infrastructuur en communicatiemiddelen. De reiziger kan hierbij geenszins de aansprakelijkheid inroepen van de reisorganisator of de lokale uitvoerders.

11| Hotelclassificatie is steeds een nationale of regionale materie. Bijgevolg dienen hotel- en sterrenclassificaties steeds beoordeeld te worden op basis van de normen die gelden in de reisbestemming

ONTBINDING EN WIJZIGING DOOR DE REISORGANISATOR

12| Erosie, plotse sneeuwval, vulkanische activiteit of extreme weersomstandigheden kunnen ondermeer met zich meebrengen dat voor of tijdens de reis aanpassingen in het programma moeten worden aangebracht. Bedoelde aanpassingen kunnen tot gevolg hebben dat routes, excursies, accommodatie en plaatselijk vervoer afwijken van hetgeen in het reisprogramma is aangegeven. De reisorganisator verplicht zich er toe om de eventuele nadelige gevolgen voor de reiziger zoveel mogelijk te beperken. Er kunnen echter geen extra rechten ontleend worden aan dit soort programmawijzigingen. Wanneer bepaalde excursies of activiteiten omwille van uitzonderlijke weersomstandigheden niet kunnen doorgaan zoals vermeld in het programma, worden alternatieven voorzien of is er een terugbetaling mogelijk van deze excursies, zonder het recht op enige andere compensaties.

13| Wanneer er zich tijdens de reis een programmawijziging opdringt door factoren onafhankelijk van de wil van de reisorganisator, zal de betrokken lokale vertegenwoordiger van Xplore the North NV een evenwaardig alternatief zoeken. De lokale vertegenwoordiger neemt de uiteindelijke beslissing. Bedoelde aanpassingen in het reisprogramma kunnen in uitzonderlijke gevallen tot gevolg hebben dat routes, uitstappen, logies of plaatselijk vervoer afwijken van wat in de brochure is vermeld. De reisorganisator is in dat geval verplicht de reiziger alternatieven aan te bieden die zoveel mogelijk het oorspronkelijke karakter van de reis in stand houden.

AANSPRAKELIJKHEID VAN DE REISORGANISATOR

14| De reisorganisator is niet aansprakelijk voor de eventuele aanhouding door politie–en/of andere autoriteiten wegens het door de reiziger niet naleven van de voorschriften. Alle gevolgen zijn voor rekening van de reiziger.

15| Gezien het avontuurlijke karakter van de reis, zal de correctheid van de diensten uitgevoerd door derden in het buitenland moeten beoordeeld worden naar de plaatselijke gebruiken en gewoonten.

16/ De individuele reiziger kan de reisorganisator op geen enkele wijze aansprakelijk stellen voor morele of materiële schade of letsel, opgelopen tijdens de wandelingen of trekkings, zowel op als buiten de paden, als gevolg van fouten of verkeerde interpretaties van de ter beschikking gestelde routebeschrijvingen, wandelkaarten of GPS-toestellen. In alle gevallen is de beslissing van de reiziger zelf rechtsgeldig, en niet de raadgevingen of aanwijzingen van welke andere persoon ook. De individuele reiziger weet en verklaart zich ermee akkoord dat de natuur en de wandelomstandigheden elke dag kunnen veranderen, zonder dat de reisorganisator daar redelijkerwijs iets kan aan doen of dit kan voorzien.

FORMALITEITEN

De reiziger dient kennis te nemen van de informatie inzake de te vervullen formaliteiten die door de reisbemiddelaar worden meegedeeld.

17| De reiziger dient te zorgen voor een geldig internationaal paspoort, geldig tot minimum 6 maanden na de terugkeer van de reis en eventueel voor een internationaal rijbewijs of visum indien noodzakelijk.

Visumaanvragen kunnen (tegen betaling) door de reisorganisator verzorgd worden. Alle kosten voor het aanvragen van dit visum zijn voor rekening van de reiziger. De reisdocumenten (visum en ticket) dienen door de reiziger of door een door hem belaste persoon opgehaald te worden op het kantoor van het reisbureau. Indien de reiziger verzoekt de documenten te versturen dan geschiedt dit onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van de reiziger.

18| De reiziger dient in te staan voor eventuele inentingen. Gezien de reisorganisator geen medische bevoegdheid heeft, dient de reiziger de verstrekte informatie te evalueren met een bevoegde arts.

19| De reiziger verklaart op het ogenblik van inschrijving, dat er geen

gezondheidsrisico's te melden zijn. Hij verklaart eveneens niet in medische en/of paramedische behandeling te zijn, noch geneesmiddelen in te nemen, die in enige mate de uitvoering en/of de deelname aan de reis zouden verzwaren voor hem/haar en/of de medereizigers, en verbindt zich ertoe elke wijziging in die toestand voor afreis te melden aan Xplore the North NV. Persoonlijke schade, alsook schade aan derden, die voortvloeit uit verkeerde inlichtingen dienaangaande vallen volledig ten laste van de reiziger.

20| De reiziger dient in te staan voor alle formaliteiten inzake bagage en deviezen. Bij niet-naleving van de wettelijke voorschriften van het betrokken land, is de daaruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

VERLOOP VAN DE REIS

21| De reiziger zal de richtlijnen van de lokale reisleiders in verband met veiligheid, het verloop van de reis, het groepsgebeuren dienen te volgen. Bij overtreden van de richtlijnen, kan een deelnemer van (verdere) deelneming uitgesloten worden zonder aanspraak te kunnen maken op schadevergoeding.

22| Wanneer tijdens de reis zou blijken dat iemand niet of niet langer over de vereiste ingesteldheid of conditie beschikt om de reis verder te zetten, kan de reisleider besluiten hem/haar naar het hotel of naar de plaats van vertrek terug te sturen. Ongemakken en kosten die hieruit zouden voortvloeien, zijn voor rekening van de reiziger.

23| De reiziger die hinder en overlast oplevert, zodanig dat een goede uitvoering van de reis wordt bemoeilijkt, kan door de reisleider van verdere deelneming aan de reis worden uitgesloten. Alle kosten daaruit voortvloeiend zijn voor rekening van de reiziger. De reiziger heeft geen enkel recht op terugbetaling van de gehele of gedeeltelijke reissom.

LEEFTIJD

Reizigers jonger dan 18 jaar worden enkel aanvaard indien ze vergezeld zijn van een voor hen verantwoordelijke volwassene.

BAGAGE

24| De reisorganisator is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van bagage. De mogelijke aansprakelijkheid van de vervoerder of hotel blijven evenwel behouden.

25| De adviezen over toegelaten gewicht van de bagage dienen gevolgd te worden. Eventuele extra kosten voor overgewicht zijn ten laste van de reiziger.

26| Bij eventuele niet aflevering van de bagage door de luchtvaartmaatschappij dient de reiziger persoonlijk de nodige attesten te laten opmaken bij de vervoerder (lost luggage department) en/of andere officiële instanties.

PRIJZEN

27| Maaltijden en overnachtingen ten gevolge van overstaptijden bij

vluchten op weg naar de bestemming zijn nooit inbegrepen (tenzij anders vermeld).

28| Prijzen die telefonisch of op offerte door onze reservatiedienst worden doorgegeven zijn steeds onder voorbehoud van beschikbaarheid op het moment van boeking. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.

29| Elke offerte wordt opgesteld onder voorbehoud van beschikbaarheid en is slechts voor een beperkte duur geldig (zoals vermeld op de offerte). Zolang de reis niet bevestigd is kan de prijs variëren volgens wisselkoersen, brandstoftarieven, beschikbaarheid in de hotels, de reisperiode (hoog-of laagseizoen) en (door de luchtvaartmaatschappij) aangepaste vluchtprijzen.

30| Prijzen voor vluchten, luchthaventaksen en eventuele brandstoftaksen zijn slechts gegarandeerd na uitgifte van de tickets. Brandstof toeslagen aangerekend door de luchtvaartmaatschappij na het opmaken van de offerte zullen worden doorgerekend aan de klant

31| Alle prijzen (zowel offerte als bestelbon) zijn gebaseerd op volgende wisselkoersen (indien van toepassing)

1 EUR = 1,10 USD

1 EUR = 0,85 GBP

1 EUR = 20,00 MXN

1 EUR = 1.80 NZD

Indien de wisselkoers op het moment van de saldo-betaling (6 weken voor afreis of korter in geval van late reservatie) wijzigt ten opzichte van de wisselkoers gehanteerd in de offerte/bestelbon, heeft Xplore the North NV het recht om dit verschil (positief of negatief) door te rekenen aan de reiziger. Het verschil moet echter minimaal 5% bedragen tov de gehanteerde wisselkoers.

KLACHTEN

32| Voor klachten waarvoor de Geschillencommissie Reizen niet bevoegd is, zijn alleen de rechtbanken te Antwerpen bevoegd.

GARANTIESTELLING REIZEN

33| Conform art.36 van de reiscontractenwet is Xplore The North NV aangesloten bij het Garantiefonds Reizen. Bij financieel onvermogen van de reisorganisator en/of de reisbemiddelaar met wie u een reiscontract afsloot, kan u een beroep doen op het Garantiefonds Reizen. Dit kan u doen door u te wenden tot uw reisorganisator of reisbemiddelaar of door rechtstreeks contact op te nemen op het adres: Metrologielaan 8, 1130 Brussel.