Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten.

Artikel 1: Toepassingsgebied
Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de 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 de doorverkoper voor de sluiting van de pakketreisovereenkomst

§ 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 verblijfs-perioden, 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 van 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 zulks niet duidelijk is, uitsluitsel of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep
g) de taal waarin de andere toeristische diensten desgevallend worden verricht;
h) of de reis in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteiten;

2° de totaalprijs van de pakketreis, en voor zover toepasselijk, opgave van de soort bijkomende kosten die alsnog 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 geldende formaliteiten op gezondheidsgebied;
6° de vermelding dat de reiziger de overeenkomst kan opzeggen tegen betaling van een opzegvergoeding;
7° inlichtingen over de annulering en/of bijstandsverzekeringen;

§ 2 De professioneel draagt er zorg voor dat het juiste standaardformulier worden verstrekt aan de reiziger

§ 3 De precontractuele informatie die de reiziger wordt verstrekt, vormt een integraal onderdeel van de pakketreisovereenkomst. Zij kan niet worden gewijzigd, tenzij bij wederzijds akkoord van de partijen.

Artikel 3: Informatie vanwege de reiziger

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 pakketreisovereenkomst.
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

§ 1:

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 bijv. een mail,een papieren document of een PDF.
2° Ingeval de pakketreisovereenkomst in de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de partijen wordt gesloten, heeft de reiziger het recht een papieren kopie te vragen.

§ 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 om zijn beklag te doen over 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 klachtenafhandeling;
8* informatie over de Geschillencommissie Reizen en het platform van de E.U. voor online-geschillenbehandeling;
9° informatie over het recht van de reiziger om zijn overeenkomst over te dragen:

§ 3: Tijdig voor het begin van de pakketreis verstrekt de organisator de reiziger:

1° de nodige ontvangstbewijzen;
2° 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

§ 1:

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:
a) de prijs van passagiersvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen, of
b) 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
c) 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.

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

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

§ 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, staaft de organisator die kosten.

Artikel 6: Betaling van de reissom

1. Behalve anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij het afsluiten van de pakketreis-overeenkomst, als voorschot, een gedeelte van de totale reissom zoals in de bijzondere voorwaarden bepaald.
2. Behalve indien in de pakketreisovereenkomst anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk één maand voor de vertrekdatum.
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 reisorganisator en/of de 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

§ 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 zeven dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bijv.een mail, een papieren document of een PDF, op de hoogte stelt
2. de eventueel bijkomende externe kosten draagt die voortvloeien uit de overdracht

§ 2. Degene die de pakketreisovereenkomst 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 reisorganisator en/of de doorverkoper die daarop kan ingaan alle kosten aanrekenen die
daardoor worden veroorzaakt.

Artikel 9: Wijziging door de reisorganisator voor de afreis

§ 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 Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten.
3° de organisator de reiziger daarvan via een duurzame gegevensdrager, zoals bijv. een mail, een papieren document of een PDF, in kennis stelt.

§ 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:

a) van de voorgestelde wijzigingen en het effect ervan op de prijs van de pakketreis;
b) van de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen zonder kosten, tenzij hij de voorgestelde wijzigingen aanvaardt;
c) van de termijn waarbinnen hij de organisator in kennis moet stellen van zijn besluit;
d) van het feit dat indien hij de voorgestelde wijziging binnen de opgegeven termijn niet uitdrukkelijk aanvaardt, de overeenkomst automatisch beëindigd wordt, en in voorkomend geval, de voorgestelde vervangend pakketreis en de prijs ervan.

§ 3: Wanneer de wijzigingen van de pakketreis-overeenkomst 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.

§ 4: Indien de pakketreisovereenkomst op grond van §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

§ 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.

§ 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

§ 1: De reiziger kan te allen tijde de pakket-reisovereenkomst 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 minus de kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.

§ 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.

§ 3: De organisator betaalt, uiterlijk binnen de veertien dagen, alle bedragen terug die door of namens de reiziger zijn betaald, verminderd met de opzeg-vergoeding.

Artikel 11bis : Beëindiging van het contract voor een pakketreis door de reiziger in het kader van de gezondheidscrisis van Covid-19

Het begrip "uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden" zoals gebruikt in artikel 11 van deze algemene voorwaarden, dat de reiziger de mogelijkheid biedt om de overeenkomst voor een pakketreis zonder vergoeding te beëindigen, wordt volgens de EU-richtlijn 2015/2302 gedefinieerd als "een situatie die buiten de macht ligt van de partij die zich op deze situatie beroept en waarvan de gevolgen niet voorkomen hadden kunnen worden, zelfs niet als alle redelijke maatregelen waren genomen".

11 bis.2.
In het kader van de gezondheidscrisis in verband met Covid-19 heeft de FOD Buitenlandse Zaken op zijn website www.diplomatie.belgium.be "kleurgecodeerde" lijsten opgesteld om reizigers te informeren over de gezondheidssituatie in andere landen. Deze lijsten worden wekelijks door de FOD Buitenlandse Zaken aangepast en/of gewijzigd.
De FOD Buitenlandse Zaken informeert de reizigers ook over de te nemen voorzorgsmaatregelen bij vertrek uit en terugkeer naar bepaalde landen.
Reizen binnen en buiten het Schengengebied is als volgt:
- toegestaan in landen in de groene zone zonder voorwaarden;
- toegestaan in landen in de oranje zone onder voorwaarden of met verhoogde waakzaamheid;
- toegelaten maar strikt ontmoedigd in de landen van de rode zone, de door de FOD Buitenlandse Zaken opgelegde voorzorgsmaatregelen bij terugkeer zijnde van toepassing (quarantaine, testen).

11bis.3

De reiziger verbindt zich ertoe om kennis te nemen van de bijgewerkte lijsten van de FOD Buitenlandse Zaken en van de opgelegde voorzorgsmaatregelen alvorens zijn reis te boeken.
De organisator vestigt de aandacht van de reiziger op deze lijsten op het ogenblik van de reservering en informeert hem/haar ook over:
- de risico's verbonden aan een eventuele wijziging van de kleurcode van het land van bestemming of van de voorzorgsmaatregelen voor het vertrek, en de gevolgen van een dergelijke wijziging voor de eventuele annulering van het contract voor een pakketreis door de reiziger;
- eventuele in het land van bestemming in acht te nemen voorzorgsmaatregelen;
- de voorzorgsmaatregelen die bij terugkeer van een reis in de oranje of rode zone in acht moeten worden genomen;
- een optionele en/of verplichte annulerings-/repatriëringsverzekering.
De reiziger zal hierover een verklaring ondertekenen.

11bis.4

In ieder geval, en aangezien de reiziger:
- toegang heeft tot alle informatie met betrekking tot de gezondheidscrisis (Covid-19), zowel in België als in het buitenland, via de FOD Buitenlandse Zaken, waardoor deze informatie openbaar en voor iedereen toegankelijk is;
- op de hoogte is van het feit dat de door de FOD Buitenlandse Zaken opgestelde lijsten met kleurencodes regelmatig worden gewijzigd, zodat de kleur van een land kan veranderen tussen de datum van boeking van de pakketreis en de datum van vertrek;
- geïnformeerd wordt over de risico's die verbonden zijn aan een dergelijke wijziging van de kleurcode, met name wat betreft de voorzorgsmaatregelen bij terugkeer uit een land in de rode zone;
- geïnformeerd is en beseft dat de opgelegde voorzorgsmaatregelen bij de terugkeer in België te allen tijde door de FOD Buitenlandse Zaken gewijzigd kunnen worden; mag hij zich in geen geval beroepen op een eventuele wijziging van de kleurcode van het land van bestemming voor het vertrek van de reis, noch op een eventuele wijziging van de door de FOD Buitenlandse Zaken opgelegde voorzorgsmaatregelen, als een uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheid om het contract zonder vergoeding in de zin van artikel 4.2 te beëindigen.
Meer in het algemeen, zolang de reis door de FOD Buitenlandse Zaken wordt toegestaan, kan geen enkele reden in verband met de gezondheidscrisis worden beschouwd als een uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheid.
De reiziger behoudt zich het recht om het contract van de pakketreis voorafgaand aan de reis op te zeggen en dus onder voorbehoud van de betaling van een opzeggingsvergoeding.

Artikel 12: Non-conformiteit tijdens de reis

§ 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.

§ 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.

3° Indien de organisator de non-conformiteit niet verhelpt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering of op een schadevergoeding overeenkomstig artikel 15.

§ 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.

§ 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.

§ 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

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

§ 7: De beperking van de kosten, zoals bedoeld in §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.

§ 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.

§ 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 aangestelde 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

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.
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 21/11/2017 voorgeschreven voorwaarden voldoet.

Artikel 15: Prijsvermindering en schadevergoeding

§ 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.

§ 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.

§ 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.

Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten.

Artikel 16: Verplichting tot bijstand

§ 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.

§ 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

1. Indien de reiziger een klacht heeft voor de afreis moet de reiziger deze zo snel mogelijk per duurzame gegevensdrager indienen bij de doorverkoper of reisorganisator.
2. Klachten tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.
3. Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij uiterlijk één maand na het einde van de pakketreis-overeenkomst bij de doorverkoper of bij de reisorganisator per duurzame gegevensdrager zijn klacht formuleren.

Artikel 18:

Verzoeningsprocedure

1. Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.
2. Mislukt deze poging tot minnelijke regeling, dan kan elk van de betrokken partijen aan de vzw Geschillencommissie vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen.
3. Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een verzoeningsreglement en een “overeenkomst tot verzoening” bezorgen.
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.
5. Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

Artikel 19: Arbitrage of Rechtbank

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 rechtbank.

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

3. De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag meer dan 1250 €, bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of email met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met vordering vanaf 1251 € werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen.

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 vier maanden zijn verstreken na het (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil).

5. Geschillen met betrekking tot lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

6. 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

BIJZONDERE VOORWAARDEN ORGANISATOR

Artikel 1: Inschrijvingen

1. Door de bevestiging te ondertekenen en/of het voorschot te betalen verleent de reiziger aan Jowi Reizen, in de hoedanigheid van reisorganisator, de uitdrukkelijke bevoegdheid hem te vertegenwoordigen in alle betrekkingen met de dienstverleners.
2. De reiziger heeft de verplichting kennis te nemen van de inhoud van de bevestiging en de algemene en bijzondere voorwaarden van de reisorganisator. Hou er rekening mee dat u, na ondertekening van bijhorende bevestiging en/of betaling van het voorschot, akkoord gaat met de integrale inhoud ervan, inclusief de schrijfwijze van alle voor- en familienamen zoals vermeld op de officiële identiteitsdocumenten van de reizigers en als dusdanig opgegeven door de reiziger en/of ondergetekende. Alle kosten te wijten aan een verkeerde opgave van namen zijn steeds ten laste van de reiziger. Wij raden u aan om de volledige inhoud waaronder alle voor- en familienamen, reisroute, eindbestemming, aankomst- en vertrekuren en data door te nemen. Jowi Reizen zal geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor het geval hieromtrent eender welk probleem zou kunnen ontstaan.

Artikel 2: Prijzen

1. De overeengekomen prijs in de pakketreisovereenkomst is – behoudens kennelijke materiële vergissing – vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, behalve deze die, ingevolge lokale reglementeringen, enkel ter plaatse door de reiziger in contanten kunnen betaald worden.
2. De prijs is aangeduid per persoon.
3. Bij elke reis worden de in de prijs inbegrepen diensten vermeld.
4. Nooit inbegrepen zijn: annulerings-en bijstandsverzekering, fooien, kosten reispas en eventuele inentingen, visumkosten, trackers, fietsdoos, dranken en persoonlijke uitgaven. Eveneens nooit inbegrepen zijn uitstappen en activiteiten die niet uitdrukkelijk als inbegrepen aangeduid staan. Maaltijden en overnachtingen ten gevolge van overstaptijden bij vluchten op weg naar/van de bestemming zijn nooit inbegrepen (tenzij anders vermeld).
5. Prijzen die mondeling of telefonisch worden gegeven zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.
6. Kennelijke materiële fouten in de prijs binden ons niet en mogen we rechtzetten.
7. Tenzij anders overeengekomen wordt er bij het afsluiten van de overeenkomst een voorschot aangerekend van 1000€, te vermeerderen met de premie (volledig bedrag) van de verzekering (indien van toepassing). Behalve indien anders vermeld dient het voorschot onmiddellijk, hetzij binnen 3 werkdagen na de online reservatie, betaald te worden.
8. Het saldo is verschuldigd uiterlijk op 9 juni 2027 (behalve indien anders vermeld). Indien niet tijdig betaald, kan dit de schrapping van de deelname tot gevolg hebben, met toepassing van de annuleringskosten (zie artikel 3.4).
9. Ex-deelnemers van RocDuMaroc ontvangen een korting van €300. Deze korting is persoonlijk, niet overdraagbaar en niet inwisselbaar voor geld. Ze wordt verrekend met het saldo. Bij overdracht van de deelname aan een andere persoon vervalt de korting.

Artikel 3: Betalingen

1. Bij een voorschot of saldo, dat niet op de vervaldag betaald werd, zijn de bepalingen uit boek XIX van het Wetboek Economisch Recht van toepassing, en zal Jowi Reizen de klant een gratis herinnering sturen om het verschuldigde bedrag te voldoen binnen 14 kalenderdagen. Betaalt de klant niet binnen die termijn, dan wordt het openstaande bedrag verhoogd met een jaarlijkse intrest berekend tegen de referentie-interestvoet vermeerderd met acht procentpunten bedoeld in artikel 5, tweede lid, van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties berekend vanaf de kalenderdag die volgt op de dag waarop de gratis herinnering aan de klant werd verstuurd, alsook met een forfaitaire vergoeding van:
    - 65 euro vermeerderd met 5 % van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro met een maximum van 2000 euro als het verschuldigde saldo hoger dan 500 euro is.
    - Indien hieraan geen gevolg gegeven wordt na de tweede aanmaning, zal zijn/haar deelname onherroepelijk geschrapt worden
2. Indien zich meer personen aanmelden dan er plaats beschikbaar is zal de datum van de betaling van het voorschot het criterium zijn.
3. Reizigers die inschrijven vanaf 9 juni 2027 dienen het volledige bedrag meteen te betalen.
4. Jowi Reizen behoudt zich het recht voor om jouw deelname aan RocDuMaroc 2027 te schrappen indien ze geen voorschot hebben ontvangen of indien het resterende saldo niet betaald is voor 9 juni 2027. Indien na een laatste aanmaning de verschuldigde reissommen onbetaald blijven, heeft Jowi Reizen het recht, de pakketreisovereenkomst te ontbinden. In dat geval geldt de schrapping als een annulering door de reiziger op de datum waarop Jowi Reizen de schrapping schriftelijk meedeelt. De annuleringskosten van artikel 7 die op die datum gelden, zijn dan volledig verschuldigd. Reeds betaalde bedragen worden daarmee verrekend. Een eventueel tekort blijft verschuldigd en wordt ingevorderd, vermeerderd met de interesten en kosten van artikel 3.1. Het niet betalen van het saldo is dus nooit een manier om kosteloos te annuleren.

Artikel 4: Formaliteiten

1. De reiziger bevestigt kennis te hebben genomen van de informatie inzake de te vervullen formaliteiten die hem door Jowi Reizen worden meegedeeld.
2. De reiziger moet in het bezit zijn van geldige reisdocumenten om zich in het land van bestemming te begeven. Voor Marokko is een geldige internationale reispas verplicht. Belgische reizigers kunnen informatie inwinnen via de FOD buitenlandse zaken, sectie 'op reis in het buitenland'. Reizigers met een andere nationaliteit dan de Belgische dienen zichzelf te informeren bij hun ambassade of andere instanties teneinde de geldige formaliteiten te kennen. Jowi Reizen is niet aansprakelijk in geval van nalatigheid of niet conformiteit op dit vlak.
3. Reispaskosten zijn nooit inbegrepen. De reiziger dient zelf in te staan voor regeling van zijn reispaspoort.

4. De persoon die de overeenkomst aangaat verbindt er zich toe Jowi Reizen te informeren van zijn nationaliteit en van alle reizigers namens wie hij optreedt en van ons te verwittigen van elke relevante informatie daaromtrent.
5. Reizigers jonger dan 18 jaar worden enkel aanvaard indien ze vergezeld zijn van een voor hen verantwoordelijke volwassene en mits voorleggen van de nodige en relevante documenten.
6. Deelnemers aan RocDuMaroc 2027 worden gevraagd een medisch attest voor te leggen dat zij geschikt zijn om deel te nemen aan de voorziene reis. Dit attest dient ondertekend te worden door een sport- of huisarts. Dit attest dient ingediend te worden vóór 1 september 2027.
7. Elke deelnemer dient de gevraagde persoonlijke informatie aan te vullen en voor de gevraagde termijn door te sturen zodat de organisatie in staat is alle noodzakelijke administratieve voorbereidingen te treffen. Alle persoonlijke gegevens dienen vóór 3 augustus 2027 doorgestuurd te worden.

Artikel 5: Bagage

1. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van de bagage. De mogelijke aansprakelijkheid van de vervoerder of hotel blijft evenwel behouden. Jowi Reizen kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor eventueel verlies of beschadiging van bagage. Wij raden u ten sterkste aan een bagageverzekering af te sluiten.
2. Bij verlies of beschadiging van bagage tijdens het luchtvervoer moet de reiziger bij de afdeling verloren bagage van de luchthaven een property irregularity report laten opmaken. Zonder dit document is het onmogelijk een vergoeding te bekomen. Bij transport per autocar dient een attest aan de begeleidende host(ess) te worden gevraagd. Bevraag u meteen in verband met de te ondernemen stappen voor de afhandeling van uw schadedossier.
3. De adviezen over maximaal toegelaten gewicht van bagage (zowel van persoonlijke bagage als van de fiets) dienen **strikt** gevolgd te worden. Eventuele extra kosten voor overgewicht zijn ten laste van de reiziger.

Artikel 6: Dienstregeling

1. Jowi Reizen verstrekt belangrijke informatie over reisroute en programma evenals nuttige praktische informatie via de website (www.rocdumaroc.com). De reiziger verbindt zich ertoe voor de boeking kennis te nemen van de inhoud hiervan.
2. De vermelde dienstregeling/uurregelingen zijn indicatief. De reiziger dient in alle omstandigheden er rekening mee te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis kunnen gewijzigd worden.
3. Wijzigingen in de dienstregeling 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 afwijken van het oorspronkelijke tijdstip.
4. 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 de groep zijn niet terug betaalbaar.
5. 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.
6. Indien zich belangrijke wijzigingen voordoen in exploitatie, faciliteiten en diensten van de aangeboden producten, zullen deze onmiddellijk na kennisname aan de reiziger worden meegedeeld

Artikel 7: Annulering en wijzigingen door de reiziger

Annuleringskosten

Annuleringen en wijzigingen met betrekking tot een door Jowi Reizen samengestelde pakketreis geven aanleiding tot onderstaande kosten.

1. Bij annulering dient de reiziger Jowi Reizen daarvan zo vlug mogelijk telefonisch, per mail of per aangetekend schrijven op de hoogte te stellen. (rdm@jowireizen.be)
2. De annuleringskosten zijn variabel volgens het tijdstip van annulering. De juiste datum van annulering wordt bepaald door de datum van schriftelijke ontvangst door Jowi Reizen.
3. Bij annulering dienen onderstaande annuleringskosten in ieder geval betaald te worden door de reiziger aan Jowi Reizen, zelfs indien de annulering te wijten is aan toeval of overmacht. De reden van de annulering (zoals ziekte, blessure, zwangerschap, werk of familiale omstandigheden) doet hierbij niet ter zake. Jowi Reizen kan hierop geen uitzonderingen of commerciële tegemoetkomingen toestaan. Dit geldt onverminderd het wettelijke recht van de reiziger om kosteloos te annuleren bij onvermijdbare en buitengewone omstandigheden op de plaats van bestemming (artikel 11 § 2 van de algemene voorwaarden).
4. Bij toepassing van onderstaande percentages wordt er bijkomend **een administratieve kost van € 50 per persoon** aangerekend.

5. Alle bedragen zijn te vermeerderen met de verzekeringspremie van Allianz (indien besteld via Jowi Reizen).
6. Verzekeringspremie is nooit terug betaalbaar.
7. **RocDuMaroc 2027 is de laatste editie.** Na 2027 wordt er geen nieuwe editie georganiseerd. Het verplaatsen van de deelname, of van reeds betaalde bedragen, naar een latere editie of een andere reis is daarom in geen enkel geval mogelijk. Er worden geen tegoedbonnen of vouchers uitgereikt.
8. Wie niet kan deelnemen, kan de annuleringskosten enkel vermijden door zijn deelname over te dragen aan een andere persoon (zie 'Wijzigingskosten' hieronder) of via de tussenkomst van zijn eigen annuleringsverzekering (zie artikel 14).

Bij annulering door de reiziger worden volgende kosten aangerekend: (vertrek op 9 oktober 2027)

1. bij annulering tot en met 8 juni 2027: 30 % van de reissom.
2. bij annulering vanaf 9 juni 2027: 50% van de reissom.
3. bij annulering vanaf 31 juli 2027 (10 weken voor vertrek): 75% van de reissom.
4. bij annulering vanaf 14 augustus 2027 (8 weken voor vertrek) + no show: 100% van de reissom.

Bijzondere annuleringsvoorwaarde

Eens vliegtickets uitgeschreven zijn (3 weken voor vertrek), is geen terugbetaling meer mogelijk en lopen de annuleringskosten op tot 100% van de prijs van de desbetreffende tickets ongeacht het tijdstip van annulering. De bovenstaande percentages zijn in dat geval niet meer van toepassing op deze tickets. De hierboven vermelde annuleringskosten kunnen dan nog vermeerderd worden met eventuele bijkomende kosten aangerekend door de diverse betrokken leveranciers, o.a. vervoerders en/of vooraf betaalde lokale permits.

Wijzigingskosten

Alle kosten voor wijziging van het dossier, na opmaak van de bestelbon, vallen ten laste van de reiziger.

1. **De reiziger kan zijn deelname overdragen aan een andere persoon die aan alle voorwaarden voor deelname voldoet. Hiervoor wordt een administratieve kost van €300 aangerekend, vermeerderd met de werkelijke kosten van een naamswijziging of een nieuw vliegticket. De overdrager en de overnemer zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het saldo en van deze kosten**.
2. **De overdracht moet uiterlijk 7 dagen voor vertrek schriftelijk (bv. per e-mail) aan Jowi Reizen gemeld worden**.
3. Een reeds uitgeschreven vliegtuigticket kan nooit gewijzigd worden. Voor reeds uitgeschreven tickets gelden 100% annuleringskosten, steeds ten laste van de reiziger. Dit geldt ook voor eventuele logies die aan niet-terugbetaalbare tarieven worden gereserveerd en dit bij reservatie wordt meegedeeld.
4. Indien een naamswijziging mogelijk is bij vliegtickets zijn de kosten hieraan verbonden steeds ten laste van de reiziger(s).
5. Indien via Jowi Reizen vervoer of transfers zijn geboekt buiten deze die zijn inbegrepen, dan gelden de annuleringsvoorwaarden/wijzigingskosten van de vervoerder.

Artikel 8: Aansprakelijkheid

Wij zijn aansprakelijk voor de goede uitvoering van alle reisdiensten van het pakket wanneer Jowi Reizen optreedt als organisator. Deze aansprakelijkheid hebben we niet wanneer we optreden als doorverkoper.
Onze aansprakelijkheid is evenwel beperkt tot tweemaal de totaalprijs van het pakket, behalve in geval van persoonlijk letsel of opzettelijk dan wel door nalatigheid veroorzaakte schade. Voor zover internationale verdragen grenzen stellen aan de voorwaarden waaronder een dienstverlener die een reisdienst verleent die deel uitmaakt van een pakketreis, schadevergoeding moet betalen, of aan de hoogte van die schadevergoeding, gelden die grenzen ook voor ons.
Jowi Reizen is nooit aansprakelijk voor de goede uitvoering van reisdiensten die niet uitdrukkelijk vermeld staan in de pakketreisovereenkomst en die de reiziger ter plaatse heeft geboekt (zoals excursies of bijkomende activiteiten).
Jowi Reizen is tijdens de uitvoering van de reis **niet** aansprakelijk voor onvoorziene gebeurtenissen voortspruitend uit overmacht, zoals onvoorziene wijzigingen in reglementeringen, vertragingen of annulering van vluchten, ongevallen, stakingen, epidemieën, weersomstandigheden, oorlog en andere voorbeelden waarvan de opsomming niet beperkend is. De extra vervoer- en verblijfskosten ten gevolge hiervan zijn voor rekening van de reiziger.
Evenmin zullen Jowi Reizen noch de reisleider aansprakelijk zijn 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.
Rekening houdend met het 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.

Jowi Reizen kan op geen enkele wijze aansprakelijk gesteld worden voor morele of materiële schade of letsel, opgelopen door de reiziger tijdens de activiteiten, zowel op als buiten de paden, als gevolg van verkeerde interpretaties van de ter beschikking gestelde routebeschrijvingen. In alle gevallen is de beslissing van de reiziger zelf rechtsgeldig, en niet de raadgevingen of aanwijzingen van welke andere rechtspersoon ook. De reiziger weet en verklaart zich akkoord met het feit dat lokale omstandigheden elke dag kunnen veranderen, zonder dat de organisatie daar redelijkerwijs iets aan kan doen.

Artikel 9: Gezondheid

1. Jowi Reizen heeft geen medische bevoegdheid. De reiziger dient dan ook zelf contact te nemen met zijn huisarts en zelf de nodige inlichtingen in te winnen omtrent de gezondheidsformaliteiten op de gekozen bestemming. Voor accurate detailinformatie verwijzen wij u graag naar het Tropisch Instituut in Antwerpen. De gegevens bekomen via deze instanties kunnen onder geen enkel beding leiden tot aansprakelijkheid van Jowi Reizen.
2. De reiziger verklaart op het ogenblik van inschrijving dat er geen gezondheidsrisico's te melden zijn. De reiziger bezorgt de organisatie een medisch attest waarin staat dat hij/zij fysiek en mentaal in staat is deel te nemen aan de reis. Specifieke aandachtspunten zoals bijvoorbeeld suikerziekte, astma, hartproblemen e.d. moeten bij inschrijving gesignaleerd worden aan Jowi Reizen.
3. De reiziger verklaart dat hij medisch, fysiek en psychisch in staat is om de gekozen reis te ondernemen. Hij verklaart eveneens niet in medische en/of paramedische behandeling te zijn, noch geneesmiddelen in te nemen, die in enigerlei mate de uitvoering en/of deelname aan de reis zouden verzwaren voor hem/haar en/of de medereizigers, en verbindt zich er toe elke wijziging in die toestand voor afreis te melden aan Jowi Reizen.
4. Alle schade, ook aan derden, die voortvloeit uit verkeerde inlichtingen dienaangaande vallen volledig ten laste van de reiziger.
5. Jowi Reizen behoudt zich het recht voor om een reiziger voor een groepsreis te weigeren indien, om objectieve en niet-discriminatoire redenen, blijkt dat hij niet in staat is om (zelfstandig en zonder extra begeleider) aan de reis deel te nemen en een veilig reisverloop mogelijk te maken voor hemzelf en de medereizigers.
6. De reiziger dient zich, zowel bij de reservatie als bij de afreis, te vergewissen van de gezondheids- en inreisvereisten (zoals vaccinaties, testen of attesten) van het land van vertrek, transit en bestemming, en of hij/zij de toelating heeft om die landen te betreden. Hij/zij draagt de volledige verantwoordelijkheid voor de gevolgen en kosten als hij/zij daar niet aan voldoet.

Artikel 10: Aard van de reis

1. De reiziger bevestigt uitdrukkelijk op de hoogte te zijn van het karakter van de reis, met het daarbij behorend eventueel gebrek aan comfort en met mogelijke programmawijzigingen ten gevolge van plaatselijke omstandigheden in het bezochte land.
2. Gezien de aard van de reis " grote groepsreis in bivouacs" kunnen eventuele gezondheidsmaatregelen strenger zijn dan deze die door de Marokkaanse overheid op het moment van afreis vereist worden. Dit om de veiligheid in het bivouac te allen tijde te garanderen voor zowel de lokale bevolking als voor de organisatie en de andere deelnemers.
3. Gezien de aard van bepaalde reizen dient de reiziger zich bewust te zijn van bepaalde risico's en eventueel gebrek aan / of soms beperkte niveau van medische hulpverlening, infrastructuur en communicatiemiddelen. De reiziger kan hierbij geenszins de aansprakelijkheid inroepen van Jowi Reizen of de lokale uitvoerders.
4. Het karakter van onze reizen en de politieke en plaatselijke omstandigheden (o.a terrein- en weersomstandigheden) in Marokko kunnen ervoor zorgen dat de reisroute ter plaatse gewijzigd wordt. Veiligheid heeft voorrang op de reisroute.
5. Jowi Reizen raadt de reiziger aan om het reisadvies van FOD Buitenlandse zaken met de betrekking tot de gekozen bestemming te raadplegen. Door reizen naar bepaalde bestemmingen aan te bieden garandeert Jowi Reizen niet dat reizen naar die bestemming aan te raden of zonder risico is. Jowi Reizen kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor schade voortvloeiend uit de situatie ter plaatse.
6. De verwachtingen van de reiziger inzake comfort, infrastructuur en dienstverlening in hotels of ander logies kan nooit veralgemeend worden of doorgetrokken worden van België naar andere landen en dient beoordeeld te worden naar plaatselijke normen.
7. De eventueel vermelde moeilijkheidsgraad/ zwaarte van de reis is een subjectief begrip. De bij iedere reis aangegeven moeilijkheidsgraad is louter indicatief en niet bindend.
8. De reiziger is gedurende de hele MTB-marathon verantwoordelijk voor zijn fiets. Bij diefstal dient de reiziger steeds aangifte te doen bij de lokale autoriteiten. Wij raden aan om steeds een fietsverzekering af te sluiten.
9. Om veiligheidsredenen verplichten we te allen tijde het dragen van een fietshelm aan.
10. Jowi Reizen is niet aansprakelijk voor defecten aan de eigen fiets. Extra herstellingskosten zijn voor rekening van de reiziger.

Artikel 11: Verloop van het programma

1. De diensten van de Jowi Reizen-reisleider starten/eindigen bij aankomst/vertrek in het land van bestemming tenzij anders vermeld
2. De reiziger zal de richtlijnen van de reisleider in verband met veiligheid, het reisverloop en 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
3. Wanneer tijdens de reis zou blijken dat iemand niet of niet langer over de vereiste ingesteldheid en/ of conditie beschikt om de reis verder te zetten kan de reisleider besluiten de reiziger naar het hotel of naar de plaats van vertrek terug te sturen. Kosten die hieruit zouden voortvloeien zijn voor rekening van de reiziger.
4. Een reiziger die hinder en overlast oplevert, zodanig dat een goede uitvoering van de reis wordt bemoeilijkt kan door de reisleider van verdere deelneming worden uitgesloten. Daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de reiziger. De reiziger heeft geen recht op terugbetaling van de gehele of gedeeltelijke reissom. (dit kan eventueel wel vergoed worden door een goede annulatie of bijstandsverzekering)
5. Lokale omstandigheden en het karakter van de bestemmingen kunnen met zich meebrengen dat voor of tijdens de reis aanpassingen in het programma moeten worden aangebracht. Wanneer er zich tijdens de reis een wijziging opdringt door factoren onafhankelijk van de wil van Jowi Reizen zal een alternatief gezocht worden. Het alternatief wordt indien mogelijk overlegd met de groep maar de reisleider neemt de beslissing. Jowi Reizen streeft naar alternatieven die zoveel mogelijk het karakter van de reis in stand laten.

Artikel 12: Klachtenregeling

1. De reiziger dient, op een bewijskrachtige wijze, Jowi Reizen onverwijld op de hoogte te brengen van iedere non-conformiteit die hij ervaart tijdens de uitvoering van de pakketreis. Elke klacht in dit kader zal beoordeeld worden door Jowi Reizen in functie van de concrete omstandigheden en de aard van het geboekte pakket.
2. Meldingsplicht van de reiziger: indien u ontevreden zou zijn dient u dit onmiddellijk te melden aan de lokale partner/hotelier/receptie zodat zij voor u een oplossing kunnen zoeken. Indien de ter plaatse voorgestelde oplossing u niet bevredigt, verzoeken wij u om zo snel mogelijk contact op te nemen met een afgevaardigde van Jowi Reizen teneinde alsnog een bevredigende oplossing te bewerkstelligen. Alle kosten die verbonden zijn aan de gevolgen van de niet-naleving van deze meldingsplicht, zijn ten laste van de reiziger.
3. De tegenwaarde van niet-verkregen diensten wordt alleen terugbetaald mits het indienen van een geschreven attest uitgaande van de betrokken dienstverlener en waarin duidelijk wordt vermeld welke diensten de reiziger niet ontvangen heeft.
4. De deelnemer dient eerst en vooral de begeleider aan te spreken bij niet conformiteit. Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie Reizen opgelost kunnen worden is alleen de rechtbank van HASSELT bevoegd.

Artikel 13: garantiestelling

Jowi Reizen is een erkend en verzekerde reisorganisator**.**

Artikel 14: verzekeringen

1. Er is geen annulerings- en/of reisbijstandsverzekering inbegrepen in de basisprijs van de reis. Bij annulering kunnen de annuleringskosten flink oplopen. Het wordt dan ook **sterk aanbevolen een annuleringsverzekering af te sluiten**. Indien je geen annuleringsverzekering hebt en je beslist, om welke reden dan ook te annuleren, dan zijn de annuleringskosten van artikel 7 volledig voor jouw rekening. Ook een volwaardige reisbijstandsverzekering is aan te raden. Voor sommige bestemmingen is dit een absolute noodzaak of zelfs verplicht. We verwijzen hiervoor naar de concrete info in het desbetreffende reisprogramma.
2. **Het al dan niet afsluiten van een annuleringsverzekering is de volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid van de reiziger.** Bij de inschrijving geeft de reiziger uitdrukkelijk aan of hij/zij een annuleringsverzekering afsluit via Jowi Reizen, er zelf al een heeft, of bewust geen annuleringsverzekering afsluit.
3. Heeft de reiziger geen of een ontoereikende annuleringsverzekering, of weigert de verzekeraar tussen te komen, dan blijven de annuleringskosten van artikel 7 volledig verschuldigd aan Jowi Reizen. Jowi Reizen is geen partij bij de verzekeringsovereenkomst, is niet verantwoordelijk voor de beslissing van de verzekeraar en kan in deze gevallen geen uitzonderingen toestaan.
4. Een annuleringsverzekering moet meestal binnen een korte termijn na de inschrijving afgesloten worden. Wij raden dan ook aan dit meteen bij de inschrijving te doen en de polisvoorwaarden zelf na te lezen.
5. Reizigers die geen reisbijstandsverzekering hebben afgesloten staan zelf in voor de kosten die ontstaan ten gevolge hiervan. In geen geval zal Jowi Reizen hierin tussenkomen of bedragen voorschieten.
6. In geval van schade dienen aangiftes, in overeenstemming met de polisvoorwaarden, rechtstreeks bij de maatschappij te worden ingediend. In geval van annulering dient u Jowi Reizen zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.

Artikel 15: aanvaarding

Door inschrijving op een reis vermeld op onze website of op maat samengesteld, verklaart de reiziger zich akkoord met de algemene en bijzondere voorwaarden en bevestigt deze ontvangen te hebben voorafgaandelijk aan het opstellen van de reisovereenkomst. Bij de online inschrijving bevestigt de reiziger dit uitdrukkelijk door de daartoe voorziene vakjes aan te vinken, in het bijzonder voor de annuleringsvoorwaarden (artikel 7) en de bepalingen over verzekeringen (artikel 14).

Maatschappelijke zetel

Jowi Reizen

Prins Albertlaan 29

3800 St Truiden

BE0895841619

Conform wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (Pakketreizenwet) en het Koninklijk Besluit van 29 mei 2018 is Jowi Reizen door 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 - verzekerd om in geval van insolventie, zijn verplichtingen jegens de reiziger verder na te komen. Deze garantiestelling wordt begeleid door Vlaamse Solidariteit Reisgelden, een afdeling van de Vereniging van Vlaamse Reisorganisatoren.

VERKORTE PRIVACY VERKLARING

Uw persoonsgegevens worden door Jowi Reizen Bv verwerkt voor klantenbeheer op basis van de contractuele relatie als gevolg van uw bestelling/aankoop van uw vakantie en/of gerelateerde diensten en voor direct marketing (om u nieuwe vakantieproducten of -diensten aan te bieden) op basis van ons gerechtvaardigd belang om te ondernemen.
Indien u niet wil dat wij uw gegevens verwerken met het oog op direct marketing, volstaat het ons dat mee te delen op kristl@jowireizen.be. Via dit adres kan u ook altijd vragen welke gegevens wij over u verwerken en ze desgevallend laten verbeteren of wissen. Daarbij is het mogelijk dat wij u vragen om uw identiteit te bewijzen zodat wij de gegevens aan de juiste persoon bezorgen. Als u vragen heeft over de manier waarop wij uw gegevens verwerken, kan u zich wenden tot kristl@jowireizen.be.
Bent u het niet eens met de manier waarop wij uw gegevens verwerken, kan u zich wenden tot de Gegevensbeschermingsautoriteit (www.gegevensbeschermingsautoriteit.be - Drukpersstraat 35 te 1000 Brussel).
Ons beleid op het vlak van gegevensverwerking vindt u op www.jowireizen.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 Bvba 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 .
- 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. 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. 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