

Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten.

Artikel 1: Toepassingsgebied

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

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

2.1 De organisator en ook de doorverkoper verstrekken aan de reiziger, voordat deze is gebonden door een pakketreisovereenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsook, voor zover deze van toepassing is op de pakketreis: 1° de voornaamste kenmerken van de reisdiensten: a) de reisbestemming(en), de route en de verblijfsperiodes, met de data en het aantal nachten; b) de vervoermiddelen, hun kenmerken en categorieën, de plaatsen en data en tijdstippen van vertrek en terugkeer, de duur en plaats van tussenstops en de aansluitingen; indien het exacte tijdstip nog niet vaststaat, wordt dit bij benadering meegedeeld c) de ligging, de voornaamste kenmerken en de categorie van de accommodatie volgens de regels van het land bestemming; d) de verstrekte maaltijden; e) de bezoeken, de excursies of de andere diensten die zijn begrepen in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs; f) ingeval het niet duidelijk is, uitsluitel of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep; g) de taal waarin andere toeristische diensten desgevallend worden verricht; h) of de reis in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit; 2° de totaalprijs van de pakketreis, en voor zover toepasselijk, opgave van de soort bijkomende kosten die voor rekening van de reiziger kunnen zijn; 3° de betalingsmodaliteiten; 4° het minimumaantal personen dat nodig is voor de uitvoering van de pakketreis en de uiterste datum voor de eventuele opzegging van de overeenkomst wanneer dit aantal niet wordt behaald; 5° algemene informatie over de vereisten in het land van bestemming inzake paspoort- en visumverplichtingen, met inbegrip van de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum en informatie over formaliteiten op gezondheidsgebied; 6° de vermelding dat de reiziger de overeenkomst kan opzeggen tegen betaling van een opzegvergoeding; 7° inlichtingen over de annulerings- en/of bijstandsverzekeringen. 2.2 De professioneel draagt er zorg voor dat het juiste standaardinformatieformulier wordt verstrekt aan de reiziger. 2.3 De precontractuele informatie die aan de reiziger wordt verstrekt, vormt een integraal onderdeel van de pakketreisovereenkomst. Zij kan niet worden gewijzigd, tenzij wederzijds akkoord van de partijen.

Artikel 3: informatie door de reiziger

3.1 De persoon die de pakketreisovereenkomst afsluit, moet aan de organisator en de doorverkoper alle nuttige inlichtingen verstrekken omtrent hemzelf en zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. 3.2 Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de organisator en/of doorverkoper, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 4: de pakketreisovereenkomst

4.1 Bij het sluiten van de pakketreisovereenkomst of binnen redelijke termijn verstrekt de organisator of indien er een doorverkoper bij betrokken is deze laatste de reiziger een bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf. 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 vergezeld minderjarige of met de persoon die op zijn verblijfplaats voor hem verantwoordelijk is; 7° informatie over de interne klachtenbehandeling; 8° informatie over de Geschillencommissie Reizen en het platform van de E.U. voor online geschillenbeslechting; 9° informatie over het recht van de reiziger om zijn overeenkomst over te dragen. 4.3 Tijdig voor het begin van de pakketreis verstrekt de organisator de reiziger: 1° de nodige ontvangstbewijzen 2° de vouchers en vervoerbewijzen 3° informatie over de geplande vertrektijden en, indien van toepassing, over de uiterste tijd om in te checken, de geplande tijden van tussenstops, aansluitingen en aankomst.

Artikel 5: De prijs

5.1 Na het sluiten van de pakketreisovereenkomst kunnen de prijzen alleen worden verhoogd indien de overeenkomst daar uitdrukkelijk in voorziet. In dat geval wordt in de pakketreisovereenkomst aangegeven hoe de prijsverhoging wordt berekend. Prijsverhogingen zijn alleen toegestaan als rechtstreeks gevolg van veranderingen in: 1° de prijs van passagiersvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen, of 2° de hoogte van belastingen of vergoedingen over de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de pakketreis betrokken derden, met inbegrip van toeristenbelastingen en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden, of 3° de wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn. Indien een prijsverhoging wordt voorzien heeft de reiziger recht op een prijsvermindering bij een daling van de hierboven opgesomde kosten. 5.2 Indien de verhoging 8% van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger de overeenkomst opzeggen zonder opzeggingsvergoeding. 5.3 Een prijsverhoging is alleen mogelijk indien de organisator de reiziger uiterlijk twintig dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf, hiervan in kennis stelt, met opgave van een motivering voor die prijsverhoging en een berekening. 5.4 In geval van een prijsvermindering heeft de organisator het recht de administratieve kosten af te trekken van de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling. Indien de reiziger hierom verzoekt staat de organisator die kosten.

Artikel 6: Betaling van de reissom

6.1 Behalve anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij het afsluiten van de pakketreisovereenkomst als voorschot een gedeelte van de totale reissom zoals in de bijzondere voorwaarden bepaald. 6.2 Behalve indien in de pakketreisovereenkomst anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk 1 maand voor de vertrekdatum. 6.3 Indien de reiziger, nadat hij vooraf in gebreke werd gesteld, nalaat het voorschot of de reissom te betalen die van hem wordt geëist, zal de organisator en/of doorverkoper het recht hebben de

overeenkomst met de reiziger van rechtswege te beëindigen, met de kosten ten laste van de reiziger.

Artikel 7: Overdraagbaarheid van de pakketreisovereenkomst

7.1 De reiziger kan de pakketreisovereenkomst overdragen aan een persoon die voldoet aan alle voorwaarden die voor die overeenkomst gelden op voorwaarde dat hij: 1° de organisator en eventueel de doorverkoper zo snel mogelijk en uiterlijk 7 dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf, op de hoogte stelt, en 2° de eventuele bijkomende kosten draagt die voortvloeien uit de overdracht. 7.2 Degene die de pakketreis overdraagt en degene die de overeenkomst overneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen die voortvloeien uit de overdracht. De organisator stelt degene die de overeenkomst overdraagt in kennis van de kosten van de overdracht.

Artikel 8: Andere wijzigingen door de reiziger

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

Artikel 9: Wijziging door de organisator voor de afreis

9.1 De organisator kan de bepalingen van de pakketreisovereenkomst, met uitzondering van prijswijzigingen vóór het begin van de pakketreis niet eenzijdig veranderen, tenzij: 1° de organisator zich dit recht in de overeenkomst heeft voorbehouden, en 2° het om een onbeduidende verandering gaat, en 3° de organisator de reiziger daarvan via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf in kennis stelt. 9.2 1. Indien, vóór het begin van de reis, de organisator zich genoodzaakt ziet een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten ingrijpend te wijzigen of niet aan de bevestigde bijzondere wensen van de reiziger tegemoet kan komen, of voorstelt de prijs van de pakketreis met meer dan 8 % te verhogen, dient de organisator de reiziger hiervan in te lichten en hem op de hoogte te brengen: 1° van de voorgestelde wijzigingen en het effect ervan op de prijs van de pakketreis; 2° van de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen zonder kosten, tenzij hij de voorgestelde wijzigingen aanvaardt; 3° van de termijn waarbinnen hij de organisator in kennis moet stellen van zijn besluit; 4° van het feit dat indien hij de voorgestelde wijziging binnen de opgegeven termijn niet uitdrukkelijk aanvaardt, de overeenkomst automatisch beëindigd wordt, en 5° in voorkomend geval, van de voorgestelde vervangende pakketreis en de prijs ervan. 9.3 Wanneer de wijzigingen van de pakketreisovereenkomst of de vervangende pakketreis tot gevolg hebben dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis verminderen, heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering. 9.4 Indien de pakketreisovereenkomst op grond van artikel 9.2 wordt opgezegd en de reiziger geen vervangende pakketreis aanvaardt, betaalt de organisator alle betaalde bedragen uiterlijk veertien dagen nadat de overeenkomst is opgezegd, aan de reiziger terug.

Artikel 10: Opzegging door de organisator voor afreis

10.1 De organisator kan de pakketreisovereenkomst opzeggen: 1° indien het aantal personen dat zich voor de pakketreis heeft ingeschreven, kleiner is dan het in de overeenkomst vermelde minimumaantal en de reiziger door de organisator van de opzegging van de overeenkomst in kennis wordt gesteld binnen de in de overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk: a) twintig dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen; b) zeven dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van twee à zes dagen; c) 48 uur voor het begin van de pakketreis bij reizen die minder dan twee dagen duren, of 2° indien hij de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en hij de reiziger er vóór het begin van de pakketreis van in kennis stelt dat de

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

Artikel 11: Opzegging door de reiziger

11.1
De reiziger kan te allen tijde de pakketreisovereenkomst opzeggen vóór het begin van de pakketreis. Bij opzegging kan de reiziger worden verplicht tot betaling van een opzegvergoeding aan de organisator.
In de pakketreisovereenkomst kunnen gestandaardiseerde opzegvergoedingen worden bepaald op basis van het tijdstip van de opzegging vóór het begin van de pakketreis en de verwachte kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.
Indien er geen gestandaardiseerde opzegvergoedingen zijn vastgesteld, stemt het bedrag van de opzegvergoeding overeen met de prijs van de pakketreis verminderd met de kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.
11.2
De reiziger heeft echter, indien zich op de plaats van bestemming onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of die aanzienlijke gevolgen hebben voor het passagiersvervoer van de reizigers naar de plaats van bestemming, het recht de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding op te zeggen. In geval van opzegging van de pakketreisovereenkomst op grond van dit artikel heeft de reiziger recht op een volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen, maar kan hij geen aanspraak maken op een bijkomende schadevergoeding.
11.3
De organisator betaalt uiterlijk binnen veertien dagen alle bedragen terug die door of namens de reiziger zijn betaald, verminderd met de opzegvergoeding.

Artikel 12: Non-conformiteit tijdens de reis

12.1
De reiziger stelt de organisator zonder vertraging in kennis van een eventuele non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft vastgesteld.
12.2
Indien een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd, verhelpt de organisator aan die non-conformiteit, tenzij dat:
1° onmogelijk is, of
2° onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van nonconformiteit 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 nonconformiteit aan de reiziger te wijten is.
15.2
De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder vertraging uitbetaald.
15.3
De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding, indien de organisator aantoont dat de nonconformiteit te wijten is aan:
1° de reiziger;
2° een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen, of
3° onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

Artikel 16: Verplichting tot bijstand
16.1
De organisator biedt zonder vertraging passende bijstand aan de reiziger die in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door:
1° nuttige informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;
2° de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van andere reisarrangementen.
16.2
Indien de moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de reiziger, kan de organisator voor deze bijstand een vergoeding vragen. Die vergoeding bedraagt in geen geval meer dan de werkelijke kosten gedragen door de organisator.

Artikel 17: Klachtenregeling
17.1
Indien de reiziger een klacht heeft vóór de afreis moet hij deze zo snel mogelijk op een bewijskrachtige manier melden bij de organisator of de doorverkoper.
17.2
Klachten tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden aan de organisator of doorverkoper, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.
17.3
Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij na het einde van de reisovereenkomst zonder vertraging bij de organisator of de doorverkoper een klacht indienen op een bewijskrachtige manier.

Artikel 18: Verzoeningsprocedure
18.1
Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.
18.2
Mislukt deze poging tot minnelijke regeling, dan kan elk van de betrokken partijen aan de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen.
18.3
Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen.
18.4
Overeenkomstig de in het reglement beschreven procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.
18.5
Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

Artikel 19: Arbitrage of rechtbank
19.1
Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende partij desgewenst een arbitrageprocedure instellen voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure aanhangig maken voor de rechtbank.
19.2
De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden, noch als eisende noch als verwerende partij.
19.3
De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 2.500 euro bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of email met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 2.501 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen
19.4
Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil). Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.
19.5
Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reischgeschil. 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

01/01/2024

Bijzondere voorwaarden

Mountain Moments

Artikel 19bis: Inschrijving en betaling

Uw reservatie is definitief na ontvangst van uw reservatiebevestiging. Tenzij anders vermeld op de bestelbon bedraagt het voorschot 30% van de reissom of is minimaal gelijk aan de prijs van de in de reis opgenomen vliegtuigtickets. Het voorschot dient te worden ontvangen op de rekening van Mountain Moments binnen de op de reservatiebevestiging vermelde termijn, anders heeft Mountain Moments het recht de reis van rechtswege te annuleren. Zodra wij het voorschot ontvangen hebben, is uw reservatie gegarandeerd. Op de reservatiebevestiging staat het nog te vereffenen saldo vermeld, dit dient voor de vermelde vervalddag te worden betaald.

In geval van niet-ontvangst van het volledige bedrag op de vervalddatum, heeft Mountain Moments het recht de reis te annuleren en de reiziger te belasten met de hieruit voortvloeiende kosten. Voor consumenten geldt als verwijlntrest de wettelijke intrestvoet van 4,25%, voor handelaars is dit de wettelijke intrestvoet van 8%. De reiziger zal door het verstrijken van de vervalddag van rechtswege in gebreke zijn (zonder voorafgaande aanmaning).

Artikel 20: Annulatie door de reiziger

Alle annulaties dienen aangetekend te worden verstuurd naar Mountain Moments, Kerkhofstraat 511, 2850 Boom (postdatum geldt als annulatie datum). Daarnaast moet de annulatie meteen worden gemeld aan Mountain Moments, hetzij telefonisch of per e-mail (info@family-adventure.be of info@mountainmoments.be).

Bij iedere annulering dienen onderstaande annulatiekosten te worden betaald door de reiziger aan Mountain Moments, inclusief bij overmacht. Bij iedere annulering, inclusief bij overmacht, ben je Mountain Moments 100% van de premie voor een eventueel geboekte annulerings- en/of bijstandsverzekering verschuldigd, 100% van de op het moment van annulering geldende kosten aangerekend door de betrokken leveranciers (bv voor vluchten, huurwagens, hotel,...) en volgende annuleringskosten:

Tot 211 dagen voor afreis (> 30 weken): 10% van de reissom.

Vanaf 210^e t.e.m. 64^e dag voor afreis (30 tot 9 weken): 13% van de reissom.

Vanaf 63^e t.e.m. 50^e dag voor afreis (9 tot 7 weken): 30% van de reissom (minimum €135 en maximum de totale reissom).

Vanaf 49^e t.e.m. 36^e dag voor afreis (7 tot 5 weken): 60% van de reissom (minimum €135 en maximum de totale reissom).

Vanaf 35^e t.e.m. 22^e dag voor afreis (5 tot 3 weken): 75% van de reissom (minimum €135 en maximum de totale reissom).

Vanaf 21^e t.e.m. 15^e dag voor afreis (3 tot 2 weken): 90% van de reissom (minimum €135 en maximum de totale reissom).

Vanaf 14^e dag voor afreis en no-show (≤ 2 weken): 100% van de reissom.

In geval van annulatie moet de totaalprijs van de reis binnen de twee weken na annulatie worden betaald. Het saldo wordt na onderzoek van het dossier, hetzij door Mountain Moments, hetzij door de verzekeringsmaatschappij teruggestort zonder dat de reiziger recht verwerft op interesten.

Artikel 21: Wijziging door de reiziger aan de reservatie

Aanvragen tot wijzigingen dienen schriftelijk te gebeuren (info@mountainmoments.be of info@family-adventure.be). Tot 8 dagen voor vertrek kan een optie of arrangementsonderdeel worden bijgeboekt of een logement gewijzigd, op voorwaarde dat deze voorradig is. Mountain Moments rekent hiervoor €25 per dossier, vermeerderd met de eventuele kosten. Indien er een terugbetaling dient te gebeuren, dien je hiervoor, nadat de volledige reissom werd betaald, je rekeninggegevens door te mailen naar mountainmoments.be of info@family-adventure.be. De bijboeking of wijziging in logement wordt per verzonden bestelbon bevestigd. Tot 8 dagen voor vertrek kan de reiziger naams- en andere kleine gegevenswijzigingen doorgeven. Mountain Moments rekent voor deze wijzigingen €10 per persoon, vermeerderd met eventuele kosten aangerekend door leveranciers (bv naamswijziging vluchten). Wijziging van bestemming, programma of vertrekdatum is niet mogelijk, hiervoor gelden de annuleringsvoorwaarden (zie art. 20).

Artikel 22: Bagage

De organisatoren kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies of diefstal van bagage of materiaal van de deelnemers.

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

Bij eventuele niet aflevering van de bagage door de luchtvaartmaatschappij dient de reiziger de nodige attesten te laten opmaken bij de vervoerder [lost luggage].

Artikel 23: Pakketreizen

Wijzigingen in de dienstregelingen van vervoerders kunnen de reissduur 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. Deelnemers aan pakketreizen dienen de groep te vervoegen op het afgesproken tijdstip en de afgesproken 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 laatijdig vervoegen van een groep, zijn niet terugbetaalbaar.

De reisdata en de reisroutes zijn onder voorbehoud en afhankelijk van de vluchtbevestiging door de luchtvaartmaatschappijen. De reiziger bevestigt uitdrukkelijk op de hoogte te zijn van het avontuurlijk karakter van de reizen, met de daarbij horende mogelijke programmwijzigingen ten gevolge van weersomstandigheden, vervoersproblemen of onverwachte omstandigheden in het bezochte land. De reiziger is zich bewust van bepaalde risico's en eventueel gebrek aan directe medische hulpverlening en communicatiemiddelen. De reiziger kan hierbij geenszins de aansprakelijkheid inroepen van de reisorganisator of de lokale uitvoerders.

Artikel 24: Annulering en wijziging door de reisorganisator

1/ Plotse sneeuwval, storm, de omstandigheden ter plaatste of andere externe omstandigheden 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 de publicatie is aangegeven. De reisorganisator verplicht zich ertoe om de eventuele nadelige gevolgen voor de reiziger zoveel mogelijk te beperken. Er kunnen echter geen extra rechten ontleend worden aan dit soort programmwijzigingen.

2/ Wanneer er zich tijdens de reis een programmwijziging opdringt door factoren onafhankelijk van de wil van de reisorganisator zal, in het geval van een begeleide groepsreis of een begeleide excursie, de betrokken reisleader een evenwaardig alternatief zoeken rekening houdend met de wensen van de deelnemers. De reisleader neemt de uiteindelijke beslissing.

3/ 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.

4/ Wanneer een reis pas doorgaat vanaf een bepaald aantal inschrijvingen zal dat steeds op de website vermeld staan. Indien er effectief niet voldaan wordt aan het minimum aantal inschrijvingen annuleert Mountain Moments / Family Adventure de reis ten laatste 4 weken voor de afreisdatum. De reeds ingeschreven deelnemers krijgen hiervoor een mail met de annulering en worden gevraagd hun rekeningnummer door te geven, waarna het reeds betaalde bedrag terug gestort wordt.

Artikel 25: Aansprakelijkheid van de reisorganisator

1/ De burgerlijke aansprakelijkheid van de reisorganisator is gedekt door zijn verplichte wettelijke beroepsverzekering.

2/ De reisorganisator is niet aansprakelijk voor onvoorziene gebeurtenissen voortspruitend uit overmacht, zoals onvoorziene wijzigingen in reglementeringen, vertraging of annulatie van vluchten, ongevallen, stakingen, weersomstandigheden, alsook wegens natuurfenomenen, enz... Voorbeelden waarvan de opsomming niet beperkend is. De extra vervoers- of verblijfskosten hiervan zijn voor rekening van de reiziger.

3/ Evenmin zullen de reisorganisator noch de reisleader aansprakelijk zijn voor de eventuele aanhouding door politie- en/of andere autoriteiten wegens het door de reiziger niet naleven van de plaatselijke wettelijke voorschriften. Alle gevolgen hiervan zijn voor rekening van de reiziger.

4/ 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.

5/ Gezien het avontuurlijke karakter van sommige van de reizen, zal de nauwkeurigheid van diensten, uitgevoerd door derden in het buitenland, moeten beoordeeld worden naar de plaatselijke normen en gewoonten.

Artikel 26: Formaliteiten

1/ De reiziger dient te zorgen voor een identiteitskaart, geldig tot minimum zes maanden na de terugkeer van de reis. Reizigers die niet de Belgische nationaliteit hebben dienen bij de bevoegde overheid te informeren welke formaliteiten zij dienen te vervullen.

De reiziger dient te zorgen voor een geldig internationaal reispaspoort wanneer dit nodig is. Visumaanvragen kunnen door de reisorganisator verzorgd worden, op uitdrukkelijke vraag van de reiziger en onder voorwaarde dat de hiervoor benodigde documenten op de afgesproken datum in het bezit van de reisorganisator zijn. Alle kosten voor het aanvragen van dit visum zijn voor rekening van de reiziger.

2/ Door een reis te boeken verklaren de reizigers op het ogenblik van inschrijving, dat er geen gezondheidsrisico's te melden zijn. Hij/zij verklaren eveneens niet in medische en/of paramedische behandeling te zijn, noch geneesmiddelen in te nemen, die in enigerlei mate de uitvoering en/of de deelname aan de reis zouden verzwaren voor hem/haar en/of de medereizigers, en verbinden zich ertoe elke wijziging in die toestand voor afreis te melden aan Mountain Moments.

Speciale gezondheidsrisico's (zoals bv. suikerziekte, astma, hartaandoeningen enz.) moeten bij inschrijving gesignaleerd worden aan de reisorganisator. Persoonlijke schade, alsook schade aan derden, die voortvloeit uit verkeerde inlichtingen dienaangaande vallen volledig ten laste van de reiziger.

3/ De reiziger dient in te staan voor alle formaliteiten inzake bagage en deviezen. Bij alle formaliteiten voorschriften van het betrokken land, is de daaruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

Artikel 27: Verloop van de reis

1/ De reiziger dient de richtlijnen van de begeleider in verband met de veiligheid, het verloop van de reis en het groepsgebeuren te volgen. Bij overtreding van de richtlijnen en/of wanneer hij door hinder en overlast de goede uitvoering van de reis in het gedrang brengt, kan hij van (verdere) deelneming worden uitgesloten zonder aanspraak te kunnen maken op gehele of gedeeltelijke schadevergoeding.

2/ Als de reiziger over onvoldoende fysieke capaciteiten beschikt om de reis op een veilige manier uit te voeren, kan de gids besluiten de reiziger uit te sluiten van verdere deelneming, zonder dat de reiziger kan aanspraak maken op een schadevergoeding. Alle bijkomende kosten die hieruit voortvloeien zijn ten laste van de reiziger.

Artikel 28: Intellectuele eigendomsrechten

De inhoud van de website van de reisorganisator Mountain Moments, met inbegrip van de merken, logo's, tekeningen, data, product- of bedrijfsnamen, teksten, beelden e.d. zijn beschermd door intellectuele rechten en behoren toe aan Mountain Moments bv of rechthoudende derden.

Artikel 29: Beperking van aansprakelijkheid

De informatie op de Site is van louter informatieve aard. De informatie is niet aangepast aan persoonlijke of specifieke omstandigheden, en kan dus niet als een persoonlijk, professioneel of juridisch advies aan de gebruiker worden beschouwd. Mountain Moments bv levert grote inspanning opdat de ter beschikking gestelde informatie nauwkeurig en bijgewerkt zou zijn. Ondanks deze inspanningen kunnen onjuistheden zich toch voordoen. In dit geval, of wanneer informatie niet beschikbaar zou zijn via de Site, zal Mountain Moments de grootst mogelijke inspanning doen om dit recht te zetten. Zij kan evenwel niet aansprakelijk gesteld worden voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade die is ontstaan uit het gebruik van de informatie op de site. De inhoud van de Site kan te allen tijde worden aangepast door Mountain Moments. Mountain Moments geeft geen garanties voor de goede werking van de site en kan op geen enkele manier aansprakelijk worden gesteld voor eventuele slechte werking ervan. Mountain Moments kan in geen geval, tegenover wie dan ook, op direct of indirecte, bijzonder of andere wijze aansprakelijk gesteld worden voor schade te wijten aan het gebruik van deze site of van een andere, inzonderheid als gevolg van links of hyperlinks, met inbegrip, zonder beperking van alle verliezen, werkonderbrekingen, beschadiging van programma's of andere gegevens op het computersysteem, apparatuur, programmatuur of andere van de gebruiker. Mountain Moments verklaart uitdrukkelijk dat zij geen zeggenschap heeft over de inhoud van websites naar dewelke links in de Site voorkomen.

Artikel 30: Geschillen

Voor klachten waarvoor de Geschillencommissie Reizen niet bevoegd is, is het Belgisch recht van toepassing en zijn uitsluitend de rechtbanken te Antwerpen bevoegd.

Artikel 31: Garantiefonds Reizen o.v.v.

Mountain Moments bv is aangesloten bij het Garantiefonds Reizen. Bij financieel onvermogen van de reisorganisator of reisbemiddelaar met wie de reiziger een reiscontract afsluit, kan de reiziger beroep doen op het Garantiefonds Reizen. Dit kan men doen door zich te wenden tot je reisorganisator of de bemiddelaar of door rechtstreeks contact op te nemen met het Garantiefonds Reizen, Metrologielaan 8, B-1130 Brussel. Vraag de garantievoorwaarden aan de reisorganisator of -bemiddelaar. Daarin vind men terug onder welke voorwaarden men, bij financieel onvermogen, terugbetaling kan vragen van de betaalde reissommen of, wanneer de reis reeds een aanvang heeft genomen, de voortzetting van de reis of repatriëring kan vragen.