

**NINAMU's** algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor Reisdienstovereenkomsten en voor Gekoppelde Reisarrangementen.

Artikel 1: Toepassingsgebied – deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de verkoop van reisdiensten die vanaf 1 juli 2018 worden geboekt en worden geregeld door de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21/11/2017.

Artikel 2.A: Informatie aan de reiziger vooraleer een **reisdienstovereenkomst** tot stand komt: De organisator of doorverkoper die als tussenpersoon afzonderlijk een reisdienst verkoopt, verstrekt aan de reiziger de volgende informatie: 1. de voornaamste kenmerken van de reisdienst; 2. de identiteit van de onderneming; 3. de totale prijs van de reisdienst; 4. betalingsmodaliteiten; 5. informatie over de interne klachtenbehandeling; 6. de bescherming waarop hij aanspraak kan maken in het geval van insolventie; 7. de naam van de entiteit die instaat voor die bescherming en haar contactgegevens.

Artikel 2.B1: Informatie aan de reiziger vooraleer een **gekoppeld reisarrangement** tot stand komt: Er is sprake van een gekoppeld reisarrangement indien ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie worden aangekocht, die echter geen pakketreis vormen en waarvoor afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met de verschillende reisdienstverleners, waarbij een professioneel:

a) tijdens één bezoek aan of contactmoment met het eigen verkooppunt het apart selecteren en apart betalen van elke reisdienst door de reiziger faciliteert, of

b) op gerichte wijze de aankoop van ten minste één aanvullende reisdienst bij een andere professioneel faciliteert waarbij uiterlijk vierentwintig uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst een overeenkomst met die andere professioneel wordt gesloten.

Artikel 2.B2: Informatie aan de reiziger vooraleer een gekoppeld reisarrangement tot stand komt: De professioneel die een gekoppeld reisarrangement faciliteert, verstrekt de reiziger de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie (GRA-formulier) en wijst hem op de volgende informatie:

1. Dat de reiziger geen pakketreis heeft afgesloten en elke dienstverlener aansprakelijk is voor de goede contractuele uitvoering van zijn eigen diensten;

2. Dat de reiziger aanspraak kan maken op bescherming bij insolventie.

Artikel 2.B3: Gevolgen van de niet-naleving van de informatieverplichting:

Indien de professioneel die gekoppelde reisdiensten faciliteert geen correcte informatie heeft gegeven, zijn de rechten en de verplichtingen van een pakketreis van toepassing, behoudens voor prijswijzigingen en wijzigingen van de pakketreis.

Artikel 3: Informatie door de reiziger

3.1: De persoon die de reisdienstovereenkomst of het gekoppeld reisarrangement 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: Insolventie

4.1: Professionelen (organisator of doorverkoper als tussenpersoon) die afzonderlijke reisdiensten of gekoppelde reisarrangementen verkopen, stellen zekerheden voor de terugbetaling van alle bedragen die zij ontvangen van reizigers, voor zover een reisdienst, die deel uitmaakt van een gekoppeld reisarrangement ten gevolge van hun insolventie, niet wordt verleend.

4.2: Voor niet-uitgevoerde reisdiensten worden terugbetalingen op verzoek van de reiziger zonder vertraging verricht.

Artikel 5: Aansprakelijkheid voor boekingsfouten

5.1: De professioneel is aansprakelijk voor elke fout:

- door technische gebreken in het boekingsstelsel die aan hem te wijten zijn, of  
- die hij tijdens het boekingsproces maakt, indien hij heeft aanvaard de boeking van reisdiensten te regelen.

5.2: Een professioneel is niet aansprakelijk voor boekingsfouten die aan de reiziger te wijten zijn of die door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden worden veroorzaakt.

Artikel 6: Klachtenregeling

De organisator en/of doorverkoper verstrekt aan de reiziger informatie over de interne klachtenbehandeling.

Artikel 7: Verzoeningsprocedure

7.1: In geval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.

7.2: 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 hiermee in te stemmen.

7.3: Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen.

7.4: 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.

7.5: Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

Artikel 8: Arbitrage of rechtbank

8.1: Wordt er 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.

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

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

8.4: Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement en kan slechts worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorzien) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil). Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

8.5: Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reisgeschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk. Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen: Tel: 02 277 62 15 of 02 277 61 80 (9u -12 u) Fax: 02 277 91 00 City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel E-mail: reisingeschillen@clv-gr.be

**Bijzondere voorwaarden** van de afzonderlijke reisdienst en gekoppelde reisarrangement als reisbemiddelaar of organisator:

De organisator/reisbemiddelaar/doorverkoper is vrij bij het bepalen van zijn bijzondere voorwaarden. Deze kunnen echter nooit tegenstrijdig zijn aan de Algemene Voorwaarden en ook niet aan de wet. De bijzondere voorwaarden dienen tevens als toelichting van de algemene voorwaarden.

Artikel 1: Bevoegdheden

Door deze bestelbon te ondertekenen verleent de reiziger aan de reisbemiddelaar de uitdrukkelijke bevoegdheid hem te vertegenwoordigen in alle betrekkingen met de dienstverleners en reisorganisatoren.

Artikel 2: Prijs

2.1: De overeengekomen prijs voor een losse reisdienst of gekoppeld reisarrangement is – behoudens kennelijke materiële vergissing – vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen behalve deze die, ingevolge lokale reglementeringen, enkel ter plaatse door de reiziger kunnen betaald worden zoals o.a. verplichte lokale verblijfstaks (citytax, geheven door lokale besturen), resort fee (geheven in hotels) of toeslagen voor gebruik van GPS in huurwagens etc. Deze kunnen zelfs nog wijzigen na de reservatie.

2.2: De prijs is enkel voor de specifiek aangeboden diensten en niet voor niet-vermelde onderdelen. Er staat op het aanbod of bestelbon enkel vermeld

wat inbegrepen is. Vervoer van ruimbagage, maaltijden aan boord of zetelreservatie is niet standaard inbegrepen, tenzij anders vermeld. Deze dienen vooraf online of bij vertrek voldaan te worden als de reiziger de dienst wenst te gebruiken. Verzekeringen van welk type ook (annulering, reisbijstand, bagage,...) zijn niet inbegrepen maar kunnen onderschreven worden. Voor een annuleringsverzekering kan dit enkel op moment van aankoop van de reisdiensten, voor reisbijstand en/of bagage ten minste één dag voor aanvang van de reis.

2.3: Niet-inbegrepen kosten zijn o.a. de kosten voor reispas, visum, inentingen, verzekeringen, alle persoonlijke uitgaven, fooien en uitstappen die niet uitdrukkelijk als inbegrepen aangeduid staan.

2.4: Prijzen die mondeling aan de reiziger worden doorgegeven zijn steeds onder voorbehoud. Tevens zijn schriftelijk aangeboden prijzen onder voorbehoud, daar de prijzen voor de meeste onderdelen hotels, vluchten, huurwagens, pakketten door de aanbieders (hoteliërs, luchtvaartmaatschappijen,...) ondertussen kunnen wijzigen of komen te vervallen. Enkel de schriftelijke prijsbevestigingen na definitieve reservatie zijn geldig.

6. De prijzen zijn berekend op basis van

a) wisselkoersen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland die op datum van reservatie bekend waren. De wijziging van de wisselkoersen zal worden doorgevoerd, indien de koers van de betreffende munt hoger is dan de oorspronkelijke koers ten opzichte van de euro. Deze aanpassing wordt alleen toegepast indien dit uitdrukkelijk op de bestelbon vermeld werd onder vermelding van de toegepaste wisselkoers. Voor dossiers in USD & THB werken we met prijzen die bepaald worden op moment van bestelling en dus achteraf niet meer wijzigen.

Indien er geen vaste koers kan voorzien worden (bijv. Maleisische Ringgit) wordt voor herberekening de oorspronkelijke prijs gedeeld door de originele koers en vermenigvuldigd met de geldende koers (bijv. reis van 1000 euro met originele aan koers aan 1MYR=0,20 EUR en nieuwe koers 1MYR=0,21EUR en geeft dan 1000:0,20x0,21 of 1050 EUR)

Indien de verhoging 8% van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger de overeenkomst zonder vergoeding verbreken. In dit geval heeft de reiziger recht op terugbetaling van de bedragen die hij aan de organisator heeft betaald.

Een vaste koers is mogelijk voor alle munten mits volledige betaling bij bevestiging. Koerstoelag wordt hiermede vermeden.

b) taksen en heffingen, met inbegrip van de luchthaventaksen, in vergelijking met de toestand op datum van aankoop.

c) de vervoerprijs met inbegrip van de energieprijzen die een element uitmaken van deze vervoerprijs op basis van de datum van aankoop.

Artikel 3: Betalingen

1. Voorschotten, afrekeningsnota's en facturen zijn betaalbaar op de zetel van Ninamu, netto en zonder korting.

2. Voorschotten, afrekeningsnota's en facturen, die niet op hun vervaldag betaald zijn, zullen van

rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd worden met een forfaitaire schadevergoeding van 10% evenals de wettelijke intresten vanaf de datum der vervaldag.

Artikel 4 : Formaliteiten

4.: De reiziger dient zelf kennis te nemen van de informatie inzake de te vervullen formaliteiten voor de hem gekozen bestemming die op de website van de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken ([diplomatie.belgium.be/nl](http://diplomatie.belgium.be/nl)) worden vermeld of die hem in de brochure of door de reisbemiddelaar worden meegedeeld, zoals reispassen, visa en verplichte inentingen.

4.2: Kinderen dienen over een identiteitskaart met foto (binnen Schengen-zone) of een reispaspoort (buiten Schengen-zone) te beschikken met een minimum van 6 maanden geldigheid na terugkeer. Kinderen die niet door hun ouders vergezeld worden, dienen een door de gemeente gelegaliseerd attest voor te leggen, waarop de ouders hun toestemming verlenen om alleen te reizen en waarbij de datum van aankomst en van vertrek uit het betrokken land vermeld is, evenals het adres waar ze hun vakantie doorbrengen en hun adres in België.

4.3: Huisdieren kunnen op reis meegenomen worden, mits rekening te houden met de specifieke richtlijnen die door de organisator/vervoerder worden verstrekt. Zij moeten in elk geval in regel zijn met de vaccinatievoorschriften. De organisator aanvaardt echter geen enkele verantwoordelijkheid bij eventuele schade noch voor moeilijkheden die voortspruiten uit het meenemen van huisdieren. Voor regeling van het vervoer van een huisdier dient een servicekost van 30 euro betaald te worden, bovenop de door de vervoerder of door de accommodatie opgelegde kosten.

Artikel 5: Bagage

Bij verlies of beschadiging van bagage bij een vliegreis moet de reiziger bij de afdeling verloren bagage van de luchthaven een PIR of 'property irregularity report' invullen. Zonder dit document en het bagagevervoersbewijs (bagagesticker) is het onmogelijk om de bagage te vinden of een vergoeding te bekomen van de vervoersmaatschappij of de verzekeringsmaatschappij als de reiziger een bagageverzekering onderschreef. Bij transport per autocar dient een attest aan de begeleidende medewerker gevraagd te worden.

Artikel 6: Uurregelingen

De vermelde uurregelingen zijn steeds indicatief en kunnen wijzigen. De reiziger dient in alle omstandigheden er rekening mee te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis gewijzigd kunnen worden en dient zich hierover steeds tijdig te informeren bij de vervoersmaatschappij voor en tijdens de reis.

Artikel 7: Voorkeur

Elke voorkeur betreft de accommodatie, huurwagen of zitplaatsen tijdens het vervoer zijn steeds onder voorbehoud en niet bindend.

Artikel 8: Annulering en wijzigingen door de reiziger

8.1: Bij annulering dienen de contractueel vastgelegde vergoedingen van de organisator in ieder geval betaald te worden door de reiziger, zelfs indien de annulering te wijten is aan toeval of overmacht.

8.2: Uitgeschreven vliegtuigtickets zijn meestal niet terugbetaalbaar noch wijzigbaar en kunnen dus 100% annulerings- en/of wijzigingskosten tot gevolg hebben.

8.3: Annulering van losse reisdiensten of gekoppelde reisarrangementen hebben onderstaande kosten tot gevolg, tenzij anders vermeld in het dossier:

a) tot 60 dagen voor vertrek : 15% van de reissom

b) tot 31 dagen voor vertrek : 35% van de reissom

c) tot 16 dagen voor vertrek : 65% van de reissom

d) tot 8 dagen voor vertrek : 85% van de reissom

e) tot dag van vertrek : 100% van de reissom (kosten steeds min. €25 per persoon)

8.4: Bij annulering of wijziging van niet-terugbetaalbare reisonderdelen (zgn. non-refundables) zoals bij hotels, huurwagens, vluchttickets en extra services, zijn er geen terugvorderbare sommen. Vanaf het moment van aankoop bedragen de kosten 100%.

8.5: Wijzigingen aan een geboekte reis worden aanvaard mits betaling van onderstaande kosten, bovenop de normale prijsaanpassingskosten van de dienstverlener. Tot 30 dagen voor het vertrek €15 per persoon, vanaf minder dan 30 dagen voor vertrek €30 per persoon en dit naast de door de luchtvaartmaatschappij bepaalde wijzigingskosten. Luchtvaartmaatschappijen, hotels, wagenverhuurders en vele dienstverleners laten geen naamswijzigingen toe. Dit komt overeen met annulering en het plaatsen van een nieuwe reservatie aan de dan geldende voorwaarden.

Artikel 9: Klachtenregeling

9.1: De reiziger dient, op een bewijskrachtige wijze, de organisator/bemiddelaar onverwijld op de hoogte te brengen van iedere non-conformiteit die hij ervaart tijdens de uitvoering van de pakketreis-overeenkomst.

9.2: De tegenwaarde van niet-verkregen diensten wordt alleen terugbetaald mits het indienen van een geschreven attest uitgaande van de betrokken dienstverlener en waarin duidelijk vermeld wordt welke diensten de reiziger niet ontvangen heeft.

9.3: Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie opgelost kunnen worden, is alleen de rechtbank van Antwerpen bevoegd.

Ninamu (Mediaan Bvba) is via de Vereniging Vlaamse Reisbureaus vzw Willem De Dekenstraat 1, 8000 Brugge verzekerd voor insolventie of financieel onvermogen bij AMLIN EUROPE NV, Koning Albert II-laan 37, 1000 Brussel onder polis LXX048660

Ninamu (MEDIAN Bvba)  
Paardenmarkt 131, 2000 Antwerpen, België  
BE-0421.144.306 RPR-ANTWERPEN