

Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten

Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten die worden geboekt vanaf 14 februari 2024 en vallen onder de regeling van de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017.

Artikel 2: Informatie van de organisator en doorverkoper voor het sluiten van de pakketreisovereenkomst

2.1 Voordat de reiziger gebonden is aan een pakketreisovereenkomst, verstrekken zowel de organisator als de doorverkoper de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, evenals, indien van toepassing op de pakketreis:

- De belangrijkste kenmerken van de reisdiensten:
 - Reisbestemming(en), route en verblijfsperiodes, inclusief data en aantal nachten;
 - Locatie, belangrijkste kenmerken en categorie van de accommodatie volgens de regels van Kroatië;
 - Verstrekte maaltijden;
 - Inbegrepen bezoeken, excursies of andere diensten in de totaalprijs van de pakketreis;
 - Duidelijkheid over het al dan niet verlenen van de reisdiensten aan de reiziger als lid van een groep;
 - Taal waarin andere toeristische diensten indien van toepassing worden aangeboden;
 - Algemene geschiktheid van de reis voor personen met beperkte mobiliteit.
- Totaalprijs van de pakketreis, en indien van toepassing, vermelding van eventuele bijkomende kosten voor rekening van de reiziger:
 - Betalingsmodaliteiten;
 - Minimum aantal personen vereist voor de uitvoering van de pakketreis en de uiterste datum voor de mogelijke opzegging van de overeenkomst indien dit aantal niet wordt behaald;
 - Algemene informatie over paspoort- en visumvereisten in het bestemmingsland, inclusief geschatte visumverkrijgingstermijn en gezondheidsformaliteiten;
 - Vermelding dat de reiziger de overeenkomst tegen betaling van een opzegvergoeding kan annuleren;
 - Informatie over annulerings- en/of bijstandsverzekeringen.

2.2 De professionele partij zorgt ervoor dat het juiste standaardinformatieformulier aan de reiziger wordt verstrekt.

2.3 De precontractuele informatie vormt een integraal onderdeel van de pakketreisovereenkomst en kan alleen worden gewijzigd met wederzijds akkoord van de partijen.

Artikel 3: Informatie door de reiziger

3.1 De persoon die de pakketreisovereenkomst afsluit, verstrekt alle relevante informatie over

zichzelf en zijn medereizigers die van belang kan zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst aan de organisator en de doorverkoper.

3.2 Als de reiziger onjuiste informatie verstrekt die leidt tot extra kosten voor de organisator en/of doorverkoper, kunnen deze kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 4: De pakketreisovereenkomst

4.1 Bij het sluiten van de overeenkomst of binnen een redelijke termijn ontvangt de reiziger een bevestiging op een duurzame gegevensdrager, met daarin de volledige inhoud van de overeenkomst, inclusief bijzondere wensen van de reiziger.

4.2 De bevestiging omvat ook informatie over de aansprakelijkheid van de organisator, bijstandsplicht, insolventiebescherming, contactgegevens, klachtenprocedures en het recht van de reiziger om de overeenkomst over te dragen.

4.3 Voor aanvang van de reis ontvangt de reiziger alle benodigde documenten, vouchers en informatie over aankomst- en vertrektijden.

Artikel 5: Prijzen

5.1 De afgesproken prijs in de pakketreisovereenkomst is vast, behalve in geval van duidelijke materiële fouten. De prijzen zijn gebaseerd op wisselkoersen, belastingen, heffingen en vervoerstarieven zoals bekend op 14/02/2024.

5.2 De prijzen worden per persoon aangegeven en omvatten de in de offerte vermelde items. Alle verplichte diensten zijn inbegrepen, behalve die welke ter plaatse contant moeten worden betaald volgens de lokale regelgeving. Niet inbegrepen zijn kosten voor reisdocumenten, visa, vaccinaties, verzekeringen, persoonlijke uitgaven, fooien en optionele uitstapjes.

5.3 Mondelinge of telefonische prijsopgaven door onze reserveringsdienst zijn altijd onder voorbehoud; alleen schriftelijke bevestigingen zijn geldig.

Artikel 6: Prijsverhogingen

6.1 Prijzen kunnen alleen worden verhoogd volgens de in de overeenkomst vastgestelde voorwaarden, met inachtneming van de relevante factoren zoals beschreven in artikel 5.

6.2 Bij prijsverhogingen van meer dan 5% van de totale prijs kan de reiziger de overeenkomst kosteloos verbreken en heeft hij het recht op een terugbetaling van de betaalde bedragen.

6.3 Prijsverhogingen moeten uiterlijk twintig dagen voor aanvang van de reis worden meegedeeld op een duurzame gegevensdrager, inclusief een motivering en berekening.

Artikel 7: Betaling

7.1 Bij reservering dient de reiziger een voorschot van 30% van de totale reissom te betalen, tenzij anders vermeld op de website. Het resterende openstaande saldo dient uiterlijk 30 dagen voor aankomst vereffend te worden.

7.2 Indien de reiziger een reservering maakt minder dan 30 dagen voor aanvang van de pakketreis, vervalt het voorschot en dient de totale reissom onmiddellijk overgemaakt te worden.

7.3 Bij nalatigheid van betaling kan de overeenkomst worden beëindigd en worden de daaruit voortvloeiende kosten doorgerekend aan de reiziger.

Artikel 8: Overdracht van de overeenkomst

8.1 De reiziger kan de overeenkomst onder bepaalde voorwaarden overdragen, mits mededeling aan de organisator en eventuele bijkomende kosten voor zijn rekening.

8.2 Zowel de overdragende als ontvangende partij zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling en de eventuele bijkomende kosten.

Artikel 9: Andere wijzigingen door de reiziger

Andere wijzigingen die door de reiziger aangevraagd worden en die extra kosten met zich meebrengen, mogen door de organisator aangerekend worden.

Artikel 10: Opzegging door de reiziger

10.1 De reiziger kan de pakketreisovereenkomst opzeggen vóór aanvang van de reis. Bij opzegging kan een opzegvergoeding verschuldigd zijn, zoals bepaald in de overeenkomst.

10.2 De annuleringskosten variëren afhankelijk van het tijdstip van annulering. De exacte annuleringsdatum wordt bepaald door de datum van ontvangst door de organisator. Bij annulering 7 dagen voor aankomst of bij niet-aanmelding wordt 100% van de reissom in rekening gebracht. Bij annulering tussen 7 en 30 dagen voor aankomst wordt het voorschot van 30% niet terugbetaald. Bij annulering meer dan 30 dagen voor aankomst worden alle reeds betaalde bedragen terugbetaald.

10.3 Echter, indien zich onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen op de plaats van bestemming die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de reis, heeft de reiziger het recht om de overeenkomst zonder opzegvergoeding op te zeggen. In dit geval wordt een volledige terugbetaling gegarandeerd, zonder verdere schadevergoeding.

Artikel 11: Wijzigingen door de organisator

11.1 De organisator kan de overeenkomst niet eenzijdig wijzigen, tenzij onder specifieke voorwaarden zoals beschreven in artikel 11.

11.2 De organisator behoudt zich het recht om de dagelijkse activiteiten en de excursies te verplaatsen en/of aan te passen naar gelang de voorspelde weersverwachtingen.

11.3 Bij ingrijpende wijzigingen heeft de reiziger recht op een kosteloze opzegging of een alternatieve pakketreis.

11.4 In geval van verminderde kwaliteit heeft de reiziger recht op een prijsvermindering.

Artikel 12: Opzegging door de organisator

12.1 De organisator kan de overeenkomst opzeggen onder bepaalde omstandigheden, zoals beschreven in artikel 12. In deze gevallen worden alle ontvangen bedragen terugbetaald aan de reiziger.

12.2 Voor specifieke reizen zoals Yoga retreats en Mountainbike tours geldt een minimum aantal deelnemers van 4 personen. Indien dit minimum niet bereikt wordt, behouden wij ons het recht om de reis te annuleren en worden alle betaalde bedragen volledig terugbetaald zonder verdere aansprakelijkheid. De beslissing over annulering wordt uiterlijk 45 dagen voor aanvang van de reis genomen.

12.3 Annulering door overmacht: indien de organisator niet in staat is om de overeenkomst uit te

voeren vanwege onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, zal de reiziger hiervan op de hoogte worden gesteld vóór aanvang van de reis. In dergelijke gevallen worden alle ontvangen betalingen volledig terugbetaald, zonder verdere schadevergoeding verschuldigd te zijn.

Artikel 13: Dienstregeling

De vermelde dienstregelingen zijn slechts indicatief en kunnen zowel voor als tijdens de reis worden gewijzigd.

Artikel 14: Non-conformiteit tijdens de reis

14.1 De reiziger dient eventuele non-conformiteiten tijdens de reis onmiddellijk aan de organisator te melden.

14.2 Indien een reisdienst niet conform de overeenkomst wordt uitgevoerd, zal de organisator deze non-conformiteit verhelpen, tenzij dit onmogelijk is of onevenredig hoge kosten met zich meebrengt.

14.3 Als de organisator de non-conformiteit niet binnen een redelijke termijn verhelpt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering of schadevergoeding, conform de voorwaarden in artikel 15.

Artikel 15: Prijsvermindering en schadevergoeding

15.1 De reiziger heeft recht op een passende prijsvermindering voor elke periode waarin de geleverde diensten niet voldoen aan de overeenkomst, tenzij de organisator kan bewijzen dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is.

15.2 De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij lijdt als gevolg van non-conformiteit. Deze schadevergoeding wordt zonder vertraging betaald.

15.3 De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding als de organisator kan aantonen dat de non-conformiteit te wijten is aan: 1) de reiziger; 2) een derde partij die niet betrokken is bij de uitvoering van de reisdiensten in de pakketreisovereenkomst en waarvan de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen; of 3) onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

Artikel 16: Aansprakelijkheid van de organisator

16.1 De organisator is aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten zoals overeengekomen in de pakketreisovereenkomst, ongeacht of deze diensten door de organisator zelf of door andere reisdienstverleners worden uitgevoerd.

16.2 De informatie in dit document is gebaseerd op gegevens die tot zes maanden voor publicatie bekend waren. Eventuele wijzigingen in de exploitatie, faciliteiten en diensten worden onmiddellijk na kennisgeving door de organisator meegedeeld.

16.3 De verantwoordelijkheid van de organisator begint en eindigt op de reisbestemming.

Artikel 17: Aansprakelijkheid van de reiziger

De reiziger is verantwoordelijk voor eventuele schade die wordt toegebracht aan de organisator en/of doorverkoper, hun aangestelden en/of vertegenwoordigers als gevolg van zijn eigen fouten of als hij zijn contractuele verplichtingen niet nakomt.

Artikel 18: Bijstandsplicht

18.1 De organisator biedt onmiddellijk passende bijstand aan de reiziger in moeilijkheden, met

name door nuttige informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand, en door de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en het vinden van alternatieve reisarrangementen.

18.2 Als de moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de reiziger, kan de organisator een vergoeding vragen voor deze bijstand, maar deze vergoeding mag de werkelijke kosten van de organisator niet overschrijden.

Artikel 19: Klachtenprocedure

19.1 Als de reiziger vóór vertrek een klacht heeft, moet hij deze zo snel mogelijk op een betrouwbare manier melden aan de organisator of doorverkoper.

19.2 Klachten tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst moeten zo snel mogelijk ter plaatse worden gemeld aan de organisator of doorverkoper, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.

19.3 Als een klacht ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost of als de reiziger geen klacht ter plaatse kon indienen, moet hij zo snel mogelijk na het einde van de reisovereenkomst een klacht indienen bij de organisator of doorverkoper.

Artikel 20: Verzoeningsprocedure

20.1 In geval van een geschil moeten de partijen eerst proberen een minnelijke regeling te bereiken.

20.2 Als deze poging tot minnelijke regeling mislukt, kan elke betrokken partij vragen om een verzoeningsprocedure te starten bij de Geschillencommissie Reizen.

20.3 Het secretariaat zal de partijen voorzien van een verzoeningsreglement en een overeenkomst tot verzoening.

20.4 Een onpartijdige verzoener zal contact opnemen met de partijen om een billijke verzoening na te streven volgens de procedure beschreven in het reglement.

20.5 Het bereikte akkoord zal worden vastgelegd in een bindende schriftelijke overeenkomst.

Artikel 21: Arbitrage of rechtbank

21.1 Als er geen verzoeningsprocedure wordt gestart of als deze mislukt, kan de eisende partij een arbitrageprocedure starten bij de Geschillencommissie Reizen of een procedure aanhangig maken bij de rechtbank.

21.2 De reiziger kan niet worden verplicht de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden.

21.3 De organisator of doorverkoper kan de arbitrage slechts weigeren als het geëiste bedrag meer dan 1.250 euro bedraagt, binnen 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of e-mail waarin wordt aangegeven dat een dossier is geopend bij de Geschillencommissie Reizen.

21.4 Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement en kan alleen worden gestart nadat een klacht is ingediend bij de onderneming zelf en minstens 4 maanden zijn verstreken sinds het (verwachte) einde van de reis.

21.5 Het arbitraal college doet een bindende uitspraak over het geschil volgens het geschillenreglement, zonder mogelijkheid van beroep.

Artikel 22: Disclaimer van Aansprakelijkheid

We willen benadrukken dat mountainbiken inherente risico's met zich meebrengt, waaronder maar niet beperkt tot valpartijen, botsingen en letsel. Door deel te nemen aan onze mountainbike-activiteiten, erkennen deelnemers deze risico's en accepteren zij de verantwoordelijkheid voor hun eigen veiligheid.

22.1 Schadevergoeding

Alle deelnemers zien af van het recht om een schadeclaim in te dienen tegen ons bedrijf voor letsel, schade of verlies tijdens de activiteit.

22.2 Veiligheidsinstructies

Onze gekwalificeerde gidsen verstrekken voorafgaand aan de activiteit gedetailleerde veiligheidsinstructies aan de deelnemers. Dit omvat het dragen van passende beschermende uitrusting, het volgen van de regels van de weg, het vermijden van gevaarlijke manoeuvres en het respecteren van andere gebruikers van de paden.

22.3 Ervaring en Deskundigheid

Onze gidsen zijn ervaren mountainbikers en hebben uitgebreide kennis van de lokale paden en omgeving. Ze zijn getraind in EHBO en zijn toegewijd aan het waarborgen van een veilige en plezierige ervaring voor alle deelnemers.

22.4 Beperking van Aansprakelijkheid

We beperken onze aansprakelijkheid tot zover wettelijk is toegestaan. Deelnemers stemmen ermee in om ons bedrijf te vrijwaren van aansprakelijkheid voor letsel, schade of verlies tijdens de activiteit.

22.5 Verzekering

Het is ten zeerste aangeraden aan de deelnemers om zelf een reisverzekering aan te gaan. Indien de reiziger afkomstig is uit een land dat tot de Europese Unie behoort, kan hij bij zijn ziekteverzekeraar gratis een Europese Ziekteverzekeringskaart aanvragen.

Door deel te nemen aan onze mountainbike-activiteiten, stemmen deelnemers in met deze verkoopwaarden en erkennen zij de inhoud ervan. We moedigen alle deelnemers aan om vragen te stellen en eventuele zorgen te bespreken voordat de activiteit begint.

Contactgegevens Geschillencommissie Reizen:

Telefoon: 02 277 62 15 of 02 277 61 80 (tussen 09.00 en 12.00 uur)

Fax: 02 277 91 00

Adres: City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel

E-mail: reisgeschillen@clv-gr.be

Ontwerp Bijzondere Voorwaarden van de organisator:

De organisator behoudt zich het recht voor om zijn bijzondere voorwaarden vast te stellen.

Deze voorwaarden kunnen echter nooit in strijd zijn met de algemene voorwaarden of de wet. De bijzondere voorwaarden dienen ook als aanvulling op de algemene voorwaarden.

Korte Privacyverklaring: GDPR

Uw persoonsgegevens worden verwerkt door Luc Dury/Griet Cuelenaere voor klantenbeheer op basis van de contractuele relatie die voortvloeit uit uw bestelling/aankoop van uw vakantie en/of gerelateerde diensten, evenals voor direct marketing om u nieuwe vakantieproducten of -diensten aan te bieden, gebaseerd op ons gerechtvaardigd belang om te ondernemen. Als u niet wenst dat wij uw gegevens verwerken voor direct marketing, volstaat het ons dit te laten weten via info@zencyclecroatia.com. U kunt ook altijd vragen welke gegevens wij over u verwerken en verzoeken om correcties of verwijdering. Mogelijk vragen wij u om uw identiteit te verifiëren om ervoor te zorgen dat de gegevens aan de juiste persoon worden verstrekt. Als u vragen heeft over hoe wij uw gegevens verwerken, kunt u contact opnemen met Luc Dury/Griet Cuelenaere via info@zencyclecroatia.com. Als u het niet eens bent met hoe wij uw gegevens verwerken, kunt u contact opnemen met de Gegevensbeschermingsautoriteit (www.privacycommission.be – Drukpersstraat 35, 1000 Brussel).