

Reisvoorwaarden

Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de contracten tot reisorganisatie en reisbemiddeling zoals verstaan onder de wet van 16 februari 1994 (B.S. van 1 april 1994) tot regeling van het Kontrakt tot Reisorganisatie en Reisbemiddeling (reiskontractenwet).

Artikel 2: Promotie en aanbod

*1 De gegevens in de reisbrochure binden de reisorganisator die de brochure heeft uitgegeven, tenzij:

- a) wijzigingen die deze gegevens duidelijk, schriftelijk en voor het afsluiten van het kontrakt ter kennis van de reiziger zijn gebracht;
- b) er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het kontrakt.

*2 De reisorganisator kan genoodzaakt zijn een bepaald aanbod tijdelijk of vrijblijvend te schrappen.

*3 Het aanbod in de brochure geldt steeds tot uitputting.

Artikel 3: Informatie vanwege de reisorganisator en/of bemiddelaar

De reisorganisator en/of bemiddelaar zijn verplicht:

*1 voor het sluiten van het kontrakt tot reisorganisatie of tot -bemiddeling, aan de reizigers schriftelijk mede te delen:

- a) de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op het gebied van gezondheidszorg die voor reis en verblijf noodzakelijk zijn, opdat de reizigers de nodige documenten zouden kunnen in orde brengen. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit doen er goed aan bij de bevoegde instanties te informeren welke formaliteiten zij moeten vervullen;
- b) informatie over het aangaan en de inhoud van een annulatie- en/of bijstandsverzekering;

*2 ten laatste zeven kalenderdagen voor de vertrekdatum, volgende inlichtingen aan de reizigers schriftelijk te verstrekken:

- a) dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen alsook, indien mogelijk, de door de reiziger in te nemen plaats; b) naam, adres en telefoon- en faxnummer van hetzij de plaatselijke vertegenwoordiging van de reisorganisator en/of bemiddelaar, hetzij de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen, hetzij rechtstreeks de reisbemiddelaar of de reisorganisator;
- c) voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie waardoor rechtstreeks contact mogelijk is met het kind of met de persoon die ter plaatse voor diens verblijf verantwoordelijk is.

De in het vorige lid vermelde termijn van zeven kalenderdagen is niet van toepassing in geval van laattijdig gesloten kontrakt.

Artikel 4: Informatie vanwege de reiziger

De reiziger moet aan de reisorganisator en/of -bemiddelaar alle nuttige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk gevraagd worden. Wanneer de reiziger verkeerde

inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de reisorganisator en/of -bemiddelaar, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 5: Totstandkomen van het kontrakt

1. Bij het boeken van de reis zijn de reisbemiddelaar of reisorganisator ertoe gehouden een bestelbon aan de reiziger te overhandigen konform de wet.
2. Het kontrakt tot reisorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger, al dan niet door tussenkomst van de voor hem optredende reisbemiddelaar, van de reisorganisator de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvangt.
3. Wijkt de inhoud van de bestelbon af van die van de reisbevestiging of gebeurt de bevestiging niet binnen uiterlijk 21 dagen na de ondertekening van de bestelbon, dan mag de reiziger ervan uitgaan dat de reis niet werd geboekt en heeft de reiziger recht op de onmiddellijke terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen.

Artikel 6: Prijs van de reis

*1 De in het kontrakt overeengekomen prijs is vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, onder voorbehoud van een kennelijke materiële vergissing.

*2 De in het kontrakt overeengekomen prijs kan tot en met 21 kalenderdagen, die aan de datum van het vertrek voorafgaan, naar boven of naar onder worden herzien, voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in:

- a) de op de reis toegepaste wisselkoersen en/of
- b) de vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of
- c) de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen.

Zo de verhoging 10% van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger het kontrakt zonder vergoeding verbreken. In dit geval heeft de reiziger recht op onmiddellijke terugbetaling van al de bedragen die hij aan de reisorganisator heeft betaald. De prijsherziening wordt evenredig toegepast op het onderdeel van de reis, dat aan herziening onderhevig is.

3* De prijzen zijn berekend op basis van de tarieven en wisselkoersen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland die op 01 november van het jaar voorafgaand aan datum reiscontract golden; daarnaast op de tarieven voor het vervoer die op 01 november van het jaar voorafgaand aan datum reiscontract bekend waren, en in het bijzonder op de brandstofprijzen voor het vervoer per vlucht.

Artikel 7: Betaling van de reissom

1. Behalve in het geval van verhuring of indien uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger, bij de ondertekening van de bestelbon 50 % van de totale reissom als voorschot, met een minimum van 250 euro
2. Behalve indien op de bestelbon anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo uiterlijk 1 maand voor de vertrekdatum, en op voorwaarde dat hem vooraf of terzeldertijd de schriftelijke reisbevestiging en/of reisdokumenten bezorgd worden.
3. Boekt de reiziger minder dan 1 maand voor vertrekdatum, dan moet hij de totale reissom onmiddellijk betalen.

Artikel 8: Overdraagbaarheid van de boeking

1. De reiziger kan, voor de aanvang van de reis, zijn reis overdragen aan een derde, die wel moet voldoen aan alle voorwaarden van het kontrakt tot reisorganisatie. De overdrager dient tijdig voor het vertrek de reisorganisator en, in voorkomend geval, de reisbemiddelaar, van deze overdracht op de hoogte brengen.

2. De overdragende reiziger en de overnemer zijn hoofdelijk gehouden tot de betaling van de totaalprijs van de reis en de kosten van de overdracht.

Artikel 9: Andere wijzigingen door de reiziger

Vraagt de reiziger om een ander wijziging, dan mag de reisorganisator en/of -bemiddelaar alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

Artikel 10: Wijziging door de reisorganisator voor de afreis

1. Indien, voor de aanvang van de reis, één van de wezenlijke punten van het kontrakt niet kan worden uitgevoerd, dient de reisorganisator de reiziger zo spoedig mogelijk, en in elk geval voor de afreis, daarvan op de hoogte te brengen en hem in te lichten over de mogelijkheid het kontrakt te verbreken zonder kosten, tenzij hij de door de reisorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt.

2. De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval voor de afreis, de reisbemiddelaar of reisorganisator van zijn beslissing in kennis te stellen.

3. Zo de reiziger de wijziging aanvaardt, dient er een nieuw kontrakt of een bijvoegsel bij het kontrakt te worden opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden meegedeeld.

4. Zo de reiziger de wijziging niet aanvaardt, mag hij de toepassing vragen van artikel 11.

Artikel 11: Verbreking door de reisorganisator voor de afreis

*1 Indien de reisorganisator, voor de aanvang van de reis, het kontrakt verbreekt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:

- a) ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis van een gelijke of betere kwaliteit, zonder dat hij een supplement dient te betalen: zo de reis die ter vervanging wordt aangeboden van mindere kwaliteit is, moet de reisorganisator het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen;
- b) ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het kontrakt betaalde bedragen.

*2 De reiziger kan eveneens, in voorkomend geval, aanspraak maken op een schadeloosstelling voor het niet-uitvoeren van het kontrakt, tenzij:

- a) de reisorganisator de reis annuleert omdat het minimum aantal reizigers, voorzien in het kontrakt en nodig voor de uitvoering van de reis, niet werd bereikt en de reiziger, binnen de in het kontrakt voorziene termijn en ten minste 15 kalenderdagen voor de vertrekdatum hiervan schriftelijk op de hoogte werd gebracht.

- b) de annulering het gevolg is van overmacht, waaronder overboeken niet is inbegrepen. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk van de wil van diegene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

Artikel 12: Gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van de reis

1. Indien tijdens de reis blijkt dat een belangrijk deel van de diensten waarop het kontrakt betrekking heeft, niet zal kunnen worden uitgevoerd, neemt de reisorganisator alle nodige maatregelen om de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis.

2. Zo er een verschil is tussen de voorgenomen en de daadwerkelijk verleende diensten, stelt hij de reiziger schadeloos ten belope van dit verschil.

3. Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de reiziger deze alternatieven om

deugdelijke redenen niet aanvaardt, moet de reisorganisator hem een gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek, en, in voorkomend geval, de reiziger schadeloos stellen.

Artikel 13: Verbreking door de reiziger

De reiziger kan te allen tijde het kontrakt geheel of gedeeltelijk verbreken. Indien de reiziger het kontrakt verbreekt wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, vergoedt hij de schade die de reisorganisator en -bemiddelaar lijden ten gevolgen van de verbreking. De schadevergoeding kan forfaitair bepaald worden en tenhoogste eenmaal de prijs van de reis bedragen.

Artikel 14: Aansprakelijkheid van de reisorganisator

De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het kontrakt, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het kontrakt tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het kontrakt voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hemzelf dan wel door andere verstrekkers van diensten en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken.

2. De reisorganisator is voor de daden en nalatigheden van zijn aangestelden en vertegenwoordigers, handelend in de uitoefening van hun functie, evenzeer aansprakelijk als voor zijn eigen daden en nalatigheden.

3. Indien een internationaal verdrag van toepassing is op een in het reiskontrakt inbegrepen dienst, wordt, in voorkomend geval, de aansprakelijkheid van de reisorganisator overeenkomstig dat verdrag uitgesloten of beperkt.

4. Voor zover de reisorganisator niet zelf de in het reiskontrakt voorziene diensten verleent, wordt zijn aansprakelijkheid voor stoffelijke schade en de vergoeding van de derving van het reisgenot samen beperkt tot tweemaal de reissom.

5. Voor het overige zijn de artikels 18 en 19 van de in artikel 1 genoemde wet van toepassing.

Artikel 15: Aansprakelijkheid van de reiziger

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de reisorganisator en/of bemiddelaar, hun personeel of hun vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, alsook wanneer hij zijn kontraktuele verplichtingen niet is nagekomen. De fout wordt volgens het normale gedrag van een reiziger beoordeeld.

Artikel 16: Klachtenregeling

1. Voor de afreis: klachten voor het reiskontrakt wordt uitgevoerd, moet de reiziger zo snel mogelijk per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij de reisbemiddelaar of -organisator.

Tijdens de reis: klachten tijdens de uitvoering van het kontrakt moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet hij zich - in deze volgorde - wenden tot een vertegenwoordiger van de reisorganisator, of een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar of rechtstreeks tot de reisorganisator.

3. Na de reis: 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 reisovereenkomst bij de reisbemiddelaar of anders bij de reisorganisator per

aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen.

Artikel 17: Geschillenkommissie Reizen

1. Er ontstaat een "geschil" wanneer een klacht niet in der minne kan worden opgelost, of niet is opgelost binnen 4 maanden vanaf het einde van het reiskontraakt, of vanaf de geplande vertrekdatum, indien het reiskontraakt nooit werd uitgevoerd.
2. Elk geschil gerezen na het sluiten van een reiskontraakt, zoals bedoeld in artikel 1 van de huidige algemene voorwaarden, over dit kontraakt en waarbij de reiziger betrokken is, wordt uitsluitend behandeld door de Geschillenkommissie Reizen, dit met uitzondering van geschillen over lichamelijk letsel.
3. De behandeling en de uitspraak gebeuren overeenkomstig het Geschillenreglement en de bepalingen van het Gerechtelijk Wetboek (Art. 1676 tot en met 1723). De uitspraak is bindend voor de partijen, zonder mogelijkheid van beroep. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd zoals bepaald het Geschillenreglement.
4. Het gebruik van deze algemene voorwaarden houdt de aanvaarding in van alle reglementen en beslissingen, bepaald door de Geschillenkommissie Reizen vzw, inzonderheid het Geschillenreglement.
5. Het adres van de Geschillenkommissie Reizen vzw is J.A. de Motstraat 24-26, 1040 Brussel

BIJZONDERE VOORWAARDEN VAN DE REISORGANISATOR

ARO-travel bvba, afdeling Zuid-Afrika Reiscenter onderschrijft de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillenkommissie Reizen. Wie voor een reis inschrijft, verklaart zich akkoord met zowel deze Algemene Reisvoorwaarden, als onderstaande Bijzondere Reisvoorwaarden:

1. Elke boeking is op aanvraag. Het reiskontraakt wordt slechts rechtsgeldig na schriftelijke bevestiging door het Zuid-Afrika Reiscenter.
2. Annulering en wijziging door de reiziger. Aangezien de plaatselijke organisatoren strikte annuleringsvoorwaarden hanteren, zijn we verplicht volgende kosten per persoon aan te rekenen bij annulatie door de reiziger, zelfs indien de annulering te wijten is aan ziekte, ongeval, overlijden, toeval of overmacht:
 - 56 of meer dagen voor vertrek: 20 % van de totale reissom, met een minimum van 200 euro/persoon
 - 55 tot 29 dagen voor vertrek :30 % van de totale reissom
 - 28 tot 21 dagen voor vertrek : 50 % van de totale reissom
 - 20 tot 14 dagen voor vertrek : 60 % van de totale reissom
 - 13 tot 7 dagen voor vertrek : 90 % van de totale reissom
 - 6 tot 0 dagen voor vertrek, of bij niet opdagen: 100 % van de totale reissomIndien de luchtvaartmaatschappij andere annuleringsvoorwaarden oplegt, en bijvoorbeeld onmiddellijke volledige betaling vraagt, bedragen de annulatiekosten van de vluchten 100% van de vluchtprijs vanaf het ogenblik van reservatie.
3. In de prijzen is geen enkele verzekering inbegrepen. U kan via het Zuid-Afrika Reiscenter een voordelige kwaliteitsverzekering afsluiten.
4. Beperkingen aansprakelijkheid: kosten voortvloeiend uit vertragingen in het transport als gevolg van weersomstandigheden, defekten, stakingen, oorlog, wijzigingen van dienstregelingen, zijn niet ten laste van het Zuid-Afrika Reiscenter. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor onvoorziene gebeurtenissen, zoals, maar niet beperkt tot onvoorziene natuurfenomenen, nieuwe wetten of reglementeringen, epidemieën, oorlogen,

zodat extra vervoers- of verblijfkosten hiervan het gevolg voor rekening van de reiziger zijn. Vermelde dienstregelingen zijn steeds indicatief.. De reiziger dient in alle omstandigheden er rekening mee te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis gewijzigd kunnen worden.

5. Klachten: de tegenwaarde van niet-verkregen diensten wordt alleen terugbetaald mits het indienen van een geschreven attest uitgaande van de betrokken accommodatie-verschaffer of dienstverlener, en waarin duidelijk wordt vermeld welke diensten de reiziger niet ontvangen heeft.

6. Plichten van de reiziger bij groepsreizen: de reiziger verklaart zich akkoord om de instructies van de begeleidende gids op te volgen - voor zover deze instructies voor het vlot verloop van de reis noodzakelijk zijn. Zoals bv. maar niet beperkt tot: vertrektijden, kamerverdeling, noodzakelijke wijzigingen in het programma e.d.. Het niet naleven van deze instructies kunnen aanleiding geven tot maatregelen, die de gids in eer en geweten neemt. Agressieve houdingen tov. medereizigers, gidsen of chauffeurs kunnen zelfs aanleiding geven tot uitsluiting uit de groepsreis, zonder enige vorm van schadevergoeding vanwege de reisorganisator of reisbemiddelaar.

VERZEKERD BIJ GARANTIEFONDS REIZEN

ARO-travel bvba, met afdeling Zuid-Afrika Reiscenter, is sinds 01 maart 1997 ononderbroken verzekerd bij het Garantiefonds Reizen, polisnummer 97.03.0217.00/5071. Dit betekent dat u bij financieel onvermogen van de reisorganisator en/of de reisbemiddelaar met wie u een reiscontract afsloot, een beroep kan doen op het Garantiefonds Reizen, door u te wenden tot uw reisbemiddelaar, reisorganisator of rechtstreeks tot het Garantiefonds Reizen, Metrologielaan 8, 1130 Brussel www.gfg.be. Vraag gerust bij uw reisorganisator of reisbemiddelaar de garantievoorwaarden, onder welke u bij financieel onvermogen terugbetaling kan vragen van reeds betaalde reissommen, of, wanneer de reis reeds gestart is, de verderzetting van de reis of de repatriëring kan vragen.

REIZIGERS MET NEDERLANDSE NATIONALITEIT, die wonen in Nederland of België, zijn eveneens verzekerd bij het Belgisch Garantiefonds Reizen wanneer ze een reiscontract afsluiten met Aro-Travel/Zuid-Afrika Reiscenter.

v.u. M. Van der Donck, Binnenheide 40, 2288 Bouwel België lic. 5071.