

Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor reisdienstovereenkomsten

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 november 2017

Artikel 2 Informatie aan de reiziger vooraleer een reisdienstovereenkomst tot stand komt

.De organisator of de 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 (ondernemingsnummer, handelsnaam, adres en telefoonnummer)
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 de bescherming en haar contactgegevens

Artikel 3 Informatie door de reiziger

3.1: De persoon die de reisdienstovereenkomst 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: De organisator of doorverkoper die als tussenpersoon afzonderlijke reisdiensten verkoopt stelt een zekerheid voor de terugbetaling van alle bedragen die hij ontvangt van of namens de reizigers, voor het geval de reisdienst, door de insolventie niet kan worden verleend.

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

Artikel 5 Klachtenregeling

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

Artikel 6 Verzoeningsprocedure

6.1 Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.

6.2 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 er mee in te stemmen.

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

6.4 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.

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

Artikel 7 Arbitrage of rechtbank

7.1 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.

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

7.3 De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geeïste bedrag meer 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.

7.4 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.

7.5 Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reisgeschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk.

De Bijzondere Reisvoorwaarden van Poco Loco Adventures Belgium:

De organisator 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 - Prijs van de reis

1. De exacte prijs wordt medegedeeld op de reisbevestiging. Hoewel de prijzen op de website met zorg zijn aangebracht, kunnen mogelijke fouten voorkomen. Wij behouden ons het recht voor deze fouten te corrigeren door kennisgeving van de reisbevestiging.

2. Eventuele kosten die zouden kunnen rijzen ten gevolge van foutieve informatie door de klant zijn volledig ten laste van de klant.

3. Tenzij anders overeengekomen komt het reiscontract tot stand door middel van het betalen van 30% voorschot voor de op de bestelbon vermeldde betalingsdatum. Het resterende saldo, eveneens op de factuur vermeld zal spontaan door de klant betaald worden voor de vermeldde vervaldatum.

Artikel 2 - Verbrekking door de reiziger

Elke annulering moet onmiddellijk en schriftelijk aan de reisorganisator worden overgemaakt per e-mail op pocoloco@pocolocoadventures.be. Wij bevestigen de annulatie per schrijven of e-mail. De schadevergoeding wordt forfaitair als volgt bepaald:

1. tot 6 weken voor afreis: 30% van de reissom, met een minimum van € 150.
2. vanaf 6 weken tot 30 dagen voor afreis: 50% van de reis- som, met een minimum van € 250.
3. vanaf 30 dagen voor afreis: 100% van de reissom.

Bij annulering dienen de contractueel vastgelegde vergoedingen in ieder geval betaald te worden door de reiziger, zelfs indien de annulering te wijten is aan toeval of overmacht. Indien een terugbetaling plaats vindt is dit steeds met uitzondering van dossierkosten, wijzigingskosten en de verzekering.

Artikel 3 - Annulering en wijziging door de reisorganisator

1. Plotsse sneeuwval, storm, weeromstandigheden, de omstandigheden ter plaatse of andere externe factoren, enz. voorbeelden waarvan de opsmoming niet beperkend is kunnen 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 reisbemiddelaar en/of –organisator verplicht zich er toe om de eventuele nadelige gevolgen voor de reiziger zoveel mogelijk te beperken. Er kunnen echter geen extra rechten ontleend worden aan dit soort programmawijzigingen.

2. Wanneer er zich tijdens de reis een programmawijziging opdringt door factoren onafhankelijk van de wil van de reisbemiddelaar en/of –organisator zal, in het geval van een begeleide groepsreis of een begeleide excursie, de betrokken reisleder een alternatief zoeken rekening houdend met de wensen van de deelnemers. De reisleder neemt de uiteindelijke beslissing en de hiernee eventueel gepaard gaande kosten zijn voor rekening van de reiziger.

3. De reisbemiddelaar en/of –organisator beslist **uiterlijk 15 dagen voor afreis** of een groepsreis onder voorbehoud van een minimumaantal deelnemers **doorgaat**. Er kan besloten worden om, indien het minimumaantal niet bereikt is de reis alsnog te laten doorgaan. In geval van volledige annulatie wordt de reiziger zonder verwijl terbetaald.

Artikel 4: Aansprakelijkheid

1. De burgerlijke aansprakelijkheid van de reisbemiddelaar en/of –organisator is gedekt door zijn verplichte wettelijke beroepsverzekering.

2. De reisbemiddelaar en/of –organisator 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 opsmoming niet beperkend is. De extra vervoers- of verblijfskosten hiervan zijn voor rekening van de reiziger.

3. Evenmin zullen de reisbemiddelaar en/of –organisator noch de reisleder 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 reisbemiddelaar en/of –organisator heeft het recht de reisovereenkomst op te zeggen, zonder aansprakelijk te kunnen worden gehouden voor enige schade ingeval van overmacht, waaronder wordt verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden, die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden. Onder overmacht wordt o.m. verstaan politieke onrust, oorlog, natuurrampen, schaarste, algemene staking ... Bij het vaststellen van overmacht zal rekening worden gehouden met de lokale omstandigheden waarop de reisovereenkomst betrekking heeft.

5. De in de document opgenomen informatie werd opgemaakt volgens gegevens die ons bekend waren tot 6 maanden voor de publicatie ervan. Indien zich wijzigingen voordoen in exploitatie, faciliteiten en diensten van de aangeboden producten zullen deze onmiddellijk na kennisname door de organisator worden meegedeeld

Artikel 5: Bagage en persoonlijke bezittingen

De reisorganisator is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van bagage of persoonlijke bezittingen.

Artikel 6: Verloop van de reis

1. Deelnemers aan groepsreizen 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 terug betaalbaar.

2. De reiziger bevestigt uitdrukkelijk op de hoogte te zijn van het avontuurlijk karakter van de reizen, met de daarbij horende mogelijke programmawijzigingen ten gevolge van weersomstandigheden, vervoersproblemen of onverwachte omstandigheden

3. De reiziger zal de richtlijnen van de reisleder in verband met de veiligheid, het verloop van de reis, het groep gebeuren en de conditie dienen te volgen. Bij overtreding van deze richtlijnen, kan een reiziger uitgesloten worden van verdere deelneming zonder aanspraak te kunnen maken op schadevergoeding of terugbetaling van een gedeelte van de reissom.

4. Wanneer tijdens de reis zou blijken dat iemand niet of niet langer over de vereiste ingesteldheid of conditie beschikt om de reis verder te zetten, kan de reisleder besluiten hem/haar naar het hotel of naar de plaats van vertrek terug te sturen. Ontgaken en kosten die hieruit zouden voortvloeien zijn voor rekening van de reiziger.

Artikel 7: Klachten

1. De deelnemer dient in de eerste plaats de reisbegeleider aan te spreken indien hij ontevreden is over de geleverde diensten.

2. Indien de deelnemer vindt dat de reisbegeleider onvoldoende gehoor geeft aan zijn opmerkingen, dient de reiziger, op een bewijskrachtige wijze, Poco Loco Adventures of zijn reiskantoor onverwijld op de hoogte te brengen van iedere non conformiteit die hij ervaart tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst via pocoloco@pocolocoadventures.be

3. Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie opgelost kunnen worden, is alleen de rechtbank van Gent bevoegd.

4. Op alle overeenkomsten is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing

