

Inhoudsopgave

DEEL 1. ALGEMENE VERKOOPSVOORWAARDEN VAN YOONLY	3
Artikel 1. Identificatiegegevens en definities	3
Artikel 2. Algemeen	3
Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst	5
Artikel 4. Rechts- en handelingsbekwaamheid van de Klant	5
Artikel 5. Beschrijving, beeldmateriaal en waardering van de accommodatie	6
Artikel 6. Geen herroepingsrecht	6
Artikel 7. Prijs en betaling	6
Artikel 8. Wanbetaling	7
Artikel 9. Promoties, boekingen op aanvraag en voorkeuren	8
Artikel 10. Reisdocumenten	8
Artikel 11. Hoofdelijkheid	9
Artikel 12. Reisduur en uurregeling	9
Artikel 13. Annuleren	9
Artikel 14. Beschikbaarheid en minimumaantal deelnemers	11
Artikel 15. Huisdieren	11
Artikel 16. Verzekeringen en aansprakelijkheid	11
Artikel 17. Verloren voorwerpen	12
Artikel 18. Verwerking van persoonsgegevens	12
Artikel 19. Garantiefonds Reizen	12
Artikel 20. Overmacht	12
Artikel 21. Klachten en Geschillencommissie Reizen	13
Artikel 22. Varia	14
DEEL 2. ALGEMENE GEBRUIKSVOORWAARDEN VOOR DE WEBSITE VAN YOONLY	15
Artikel 1. Definities	15
Artikel 2. Algemeen	15
Artikel 3. Intellectuele eigendomsrechten	15
Artikel 4. Hyperlinks en verwijzingen	16
Artikel 5. Aansprakelijkheid van YOONLY	17
Artikel 6. Aanpassing Website	17
Artikel 7. Klachten	17
Artikel 8. Varia	17
DEEL 3. DE PRIVACY POLICY VAN YOONLY	18
§ 1. Algemeen - waarvoor dient deze privacy policy?	18
§ 2. Wie is de verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens?	18
§ 3. Hoe kunt u ons contacteren?	19
§ 4. Welke gegevens verwerken wij van u?	19

§ 5.	Voor welke doeleinden en op welke grondslag verwerken wij uw persoonsgegevens?	19
§ 6.	Wie ontvangt en/of verwerkt uw persoonsgegevens nog (naast YOONLY)?	21
§ 7.	Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?	21
§ 8.	Wat zijn uw rechten?	21
§ 9.	Wat zijn onze verplichtingen?	23
DEEL 4.	DE COOKIE POLICY VAN YOONLY	24
§ 1.	Algemeen - waarvoor dient deze cookie policy?	24
§ 2.	Wat zijn cookies en waarvoor dienen ze?	24
§ 3.	De cookies op de Website	24
§ 4.	Cookies beheren of verwijderen	26
DEEL 5.	ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW	27
§ 1.	Algemene voorwaarden - Reisdiensten verkocht voor 1 juli 2018	27
§ 2.	Algemene voorwaarden - Reisdiensten verkocht vanaf 1 juli 2018	31
§ 3.	Algemene voorwaarden - Pakketreisovereenkomsten verkocht vanaf 1 juli 2018	33
§ 4.	Algemene voorwaarden - Gekoppelde reisarrangementen verkocht vanaf 1 juli 2018	40

DEEL 1. ALGEMENE VERKOOPSVORWAARDEN VAN YOONLY

Artikel 1. Identificatiegegevens en definities

- “de Datum van Afreis”:
Als datum van afreis geldt, ongeacht of de Klant reist met eigen vervoer, dan wel met door YOONLY georganiseerd transport, dat deze onherroepelijk vastgesteld wordt op 24 uur voor 18u00 (GMT+1) van de dag voorafgaand aan de dag van aankomst.
Voorbeeld: indien de eerste dag van het verblijf zaterdag 3 februari is (d.i. de dag van aankomst), dan is de Datum van Afreis donderdag 1 februari om 18u00.
- “Klant”:
Elke natuurlijke of rechtspersoon die een bestelling plaatst via de Website, zowel voor zichzelf als voor derden, en/of een reisovereenkomst met YOONLY sluit.
- “een / de Partij”:
De enkelvoudige aanduiding voor, al naargelang het geval, YOONLY of de Klant.
- “Partijen”:
De gezamenlijke aanduiding voor YOONLY en de Klant.
- “Reisorganisator” of “YOONLY”:
SKILINE BV, vennootschap naar Belgisch recht, met zetel te 2630 Aartselaar (BELGIË), Langlaarsteenweg 174+ en met ondernemingsnummer 0535.979.834, met telefoonnummers +32 3 808 69 19, met e-mailadres contact@yoonly.eu en met bankrekeningnummer IBAN: BE74 0689 0096 3107 BIC: GKCCBEBB.
- “Website”:
De website verbonden aan de domeinnamen “YOONLY.eu” en “my.YOONLY.eu”, eigendom van YOONLY, alsook elke andere website die door YOONLY werd ontwikkeld of zou worden ontwikkeld.
- De begrippen “reisdienst”, “pakketreis”, “pakketreisovereenkomst”, “reisdienstovereenkomst” en “gekoppeld reisarrangement” zullen de betekening hebben zoals gedefinieerd en bepaald in artikel 2 van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Artikel 2. Algemeen

- § 1. Deze Algemene Verkoopsvoorwaarden zijn, samen met en aanvullend op de Algemene Voorwaarden van de GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW (Deel 5) van toepassing op alle

rechtsverhoudingen tussen YOONLY en de Klant die voortvloeien uit de plaatsing van een bestelling / boeking door de Klant bij YOONLY.

In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Algemene Verkoopsvoorwaarden van YOONLY en de Algemene Voorwaarden van de GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW heeft de toepassing van de Algemene Voorwaarden van de GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW steeds voorrang. Deze Algemene Verkoopsvoorwaarden zijn een aanvulling op en gelden steeds onverminderd de Algemene Voorwaarden van de GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW.

§ 2. Deze Algemene Verkoopsvoorwaarden hebben tot voorwerp de bestelprocedure (o.m. via de Website) en het op die manier desgevallend tot stand gekomen reiscontract tussen de Klant en YOONLY te regelen. Deze Algemene Verkoopsvoorwaarden omvatten alle noodzakelijke onderdelen ervan, onverminderd eventuele bijkomende voorwaarden die op de bestelbon en het reiscontract zouden worden vermeld.

§ 3. De Klant zal in het kader van de bestelprocedure, vooraleer hij de bestelling plaatst, van deze Algemene Verkoopsvoorwaarden, de Algemene Voorwaarden van de GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW én het standaardinformatieformulier voor pakketreisovereenkomsten kennis kunnen nemen via een afzonderlijke fase in de bestelprocedure, waarbij hij zal worden verzocht deze goed te keuren (bvb. door het vakje met de tekst *“ik bevestig kennis te hebben genomen van het standaardinformatieformulier voor pakketreisovereenkomsten, de Algemene Verkoopsvoorwaarden van YOONLY en van de Algemene Voorwaarden van de GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW, deze te begrijpen en ze te aanvaarden”* bevestigend aan te vinken), vooraleer hij zal worden toegelaten tot de volgende fase in de bestelprocedure. De bestelling bevestigt het aanvaarden, alsook de toepasselijkheid van deze Algemene Verkoopsvoorwaarden, alsook de (toepasselijke) Algemene Voorwaarden van de GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW (Deel 5) en het standaardinformatieformulier voor pakketreisovereenkomsten, die ook hierna kunnen worden geconsulteerd.

Aldus zal de tekst van het standaardinformatieformulier voor pakketreisovereenkomsten, deze Algemene Verkoopsvoorwaarden, alsook de Algemene Voorwaarden van de GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW aan de Klant beschikbaar gesteld voordat de overeenkomst wordt gesloten. Indien dit redelijkerwijze niet mogelijk is, zal YOONLY, voordat de overeenkomst wordt gesloten, aangeven op welke wijze voormelde voorwaarden bij YOONLY zijn in te zien en dat zij op verzoek van de Klant zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

Indien de overeenkomst elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het voorgaande en voordat de overeenkomst wordt gesloten, de tekst van deze voorwaarden langs elektronische weg aan de Klant ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de Klant op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst wordt gesloten, worden aangegeven waar de Klant kennis kan nemen van deze voorwaarden langs elektronische weg en dat zij op verzoek van de Klant langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

§ 4. YOONLY verbindt zich ertoe een bijkomend exemplaar van het standaardinformatieformulier voor pakketreisovereenkomsten, deze Algemene Verkoopsvoorwaarden alsook van de Algemene Voorwaarden van de GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW toe te voegen aan de bevestiging of de elektronische bevestigingsmail met het reiscontract. Deze voorwaarden kunnen te allen tijde door de Klant geconsulteerd en opgeslagen worden door het aanklikken van de volgende hyperlink <https://www.yoonly.eu/pdf/algemene-gebruiksvoorwaarden.pdf>.

§ 5. Bestellingen via de Website kunnen enkel worden geplaatst door Klanten met woon- of verblijfplaats in België en Nederland.

- § 6. Deze Algemene Verkoopsvoorwaarden gelden onverminderd de toepassing van dwingende wetsbepalingen ter bescherming van consumenten (i.h.b. de relevante bepalingen van het Wetboek Economisch Recht (WER), de Wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling (voor overeenkomsten gesloten vóór 1 juli 2018) en de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (voor overeenkomsten gesloten op of na 1 juli 2018)).
- § 7. YOONLY kan de bepalingen van deze Algemene Verkoopsvoorwaarden steeds eenzijdig wijzigen. Wijzigingen zullen worden aangekondigd op de Website en/of via elektronische weg. Elke aankoop zal onderworpen zijn aan de versie van de Algemene Verkoopsvoorwaarden die van toepassing is op het moment van de aanvaarding door YOONLY van de bestelling. Blijvend gebruik van de Website zal worden beschouwd als aanvaarding van de nieuwe Algemene Verkoopsvoorwaarden. Deze Algemene Verkoopsvoorwaarden werden het laatst gewijzigd op 30 september 2020.

Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst

- § 1. De Klant is definitief verbonden na (i) het plaatsen van de bestelling via de Website, en (ii) het bevestigen van zijn akkoord met deze Algemene Verkoopsvoorwaarden. Ook een boeking op aanvraag wordt beschouwd als een definitieve reservering. Het reiscontract komt tot stand op het ogenblik dat de Klant de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis vanwege YOONLY ontvangt (bv. per e-mail).
- § 2. Bestellingen van de Klant worden steeds geplaatst onder de opschortende voorwaarde van voldoende beschikbare accommodatie op de bestemming en, in het geval van groepsreizen en reizen per autocar, onder de opschortende voorwaarde van het bereiken van het minimumaantal deelnemers zoals bepaald in artikel 14.
- § 3. Van zodra YOONLY de reservering van de Klant heeft ontvangen en aanvaard zal YOONLY onverwijld na het plaatsen van de bestelling, de bestelling bevestigen (bv. door de verzending van een bevestigingsmail aan het door de Klant opgegeven e-mailadres).
- § 4. De overeenkomst wordt gesloten in het Nederlands. Door een bestelling te plaatsen en deze Algemene Verkoopsvoorwaarden goed te keuren, bevestigt de Klant dat de Nederlandse taal voor hem begrijpelijk, duidelijk en ondubbelzinnig is.
- § 5. YOONLY zal de afgesloten overeenkomsten elektronisch archiveren en ter beschikking stellen aan de Klant op een duurzame drager.
- § 6. YOONLY kan zich binnen het kader van de toepasselijke regelgeving op de hoogte stellen of doen stellen of de Klant al dan niet aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen alsmede van alle feiten en elementen die van belang zijn voor een verantwoord afsluiten van de overeenkomst. Indien YOONLY gerechtvaardigde gronden heeft om de overeenkomst met de Klant niet aan te gaan, is zij gerechtigd een bestelling te weigeren of aan de uitvoering ervan bijzondere voorwaarden te verbinden.

Artikel 4. Rechts- en handelingsbekwaamheid van de Klant

De Klant verklaart:

- ouder te zijn dan 18 jaar en over de nodige rechts- en handelingsbekwaamheid te beschikken om de bestelling te plaatsen,
- uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden bestellingen te plaatsen.

Indien de Klant niet ouder zou zijn dan 18 jaar, verklaart hij/zij het correcte e-mailadres van zijn/haar meerderjarige ouders/voogd te hebben genoteerd, bij boeking waarnaar YOONLY een volmachtmail heeft gestuurd ter validatie van desbetreffende boeking door de meerderjarige ouders/ voogd.

Artikel 5. Beschrijving, beeldmateriaal en waardering van de accommodatie

- § 1. YOONLY ontvangt de beschrijving, het beeldmateriaal en de waardering van de accommodatie op de bestemmingen die worden voorgesteld op de Website of in haar brochures via derden. YOONLY garandeert geenszins de juistheid, de duidelijkheid, de accuraatheid of de volledigheid van de beschrijving, het beeldmateriaal en de waardering van de accommodatie op de Website en/of in haar brochures. YOONLY is op geen enkele wijze aansprakelijk voor onjuistheden, onduidelijkheden en/of onvolledigheden in de voorstelling van de op de Website of in haar brochures weergegeven accommodatie, noch voor de eventuele schade die daaruit voor de Klant of voor derden zou voortvloeien.
- § 2. De informatie op de Website, inclusief afbeeldingen en beschrijvingen, is van algemene aard en indicatief, is niet aangepast aan persoonlijke of specifieke omstandigheden, kan geenszins als een persoonlijk advies of contractuele verbintenis worden beschouwd en kan geen aanleiding geven tot schadevergoeding of beëindiging van de overeenkomst, behoudens op grond van toepasselijke wetgeving.

Artikel 6. Geen herroepingsrecht

- § 1. De Klant, die consument is of een bestelling plaatst in de hoedanigheid van consument, erkent en aanvaardt dat hij overeenkomstig de artikelen VI.53, 1° en 12° Wetboek Economisch Recht (WER) geen herroepingsrecht heeft voor (i) overeenkomsten i.v.m. eventuele diensten na volledige uitvoering van de betreffende dienst en voor zover de uitvoering is begonnen met de uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Klant en (ii) voor de terbeschikkingstelling van accommodatie anders dan voor woondoeleinden, vervoer, autoverhuurdiensten, catering en diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, voor zover in de overeenkomst(en) een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien.
- § 2. Het niet voldoen van enige betaling, m.a.w. het voorschot en/of de volledige reissom, wegens de Klant wordt door YOONLY niet beschouwd als een annulatie of enige andere verbreking van het reiscontract wegens de Klant. Wanneer de Klant de bestelling bij YOONLY geplaatst heeft, is de Klant definitief verbonden aan het reiscontract en dus ook aan de hieruit voortvloeiende betaling ervan.
- § 3. De Klant kan de reisovereenkomst opzeggen overeenkomstig de bepalingen van de (toepasselijke) Algemene Voorwaarden van de GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW.

Artikel 7. Prijs en betaling

- § 1. Het aanbod en de prijzen zijn inclusief btw en staan vermeld in euro. Het aanbod en de prijzen zijn geldig op de dag waarop de Website wordt bezocht en/of de bestelling wordt geplaatst. Aanbod en prijzen kunnen vóór het plaatsen van een bestelling te allen tijde worden gewijzigd door YOONLY.
- § 2. Op het ogenblik van de plaatsing van de bestelling is de Klant gehouden tot betaling van een voorschot van minstens 20% (twintig procent) van de totale prijs van de reis (hierna: “de Prijs”).

- § 3. De prijs omvat alles wat beschreven is in het boekingsoverzicht dat aan de Klant bezorgd is via e-mail. De Klant staat in voor het correct opgeven van het e-mailadres tijdens de boeking.
- § 4. De prijs voor het vervoer per trein, autocar of boot is berekend volgens de tarieven die golden op 30 september 2021. De na deze datum meegedeelde toeslagen of kortingen worden netto bij de Prijs toegevoegd, dan wel ervan afgetrokken.
- § 5. YOONLY heeft het recht de prijs te verhogen tot uiterlijk 20 (twintig) kalenderdagen voor de Datum van Afreis in verband met veranderingen in de vervoerskosten (door verhoogde brandstofkosten), de hoogte van verschuldigde belastingen en heffingen en de toepasselijke wisselkoersen.
- Prijsverhogingen kunnen enkel overeenkomstig de bepalingen van de (toepasselijke) Algemene Voorwaarden van de GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW.
- De Klant heeft recht op een prijsverlaging in geval van een daling van bovengenoemde vervoerskosten, belastingen en heffingen en wisselkoersen die plaatsvindt voor de aanvang van de pakketreis. Deze prijsdaling is gelijk aan de daling in bovengenoemde kosten. YOONLY is evenwel bevoegd haar administratieve kosten in aftrek te brengen op het bedrag dat zij in dat kader aan de Klant moet terugbetalen.
- § 6. De eventuele kosten, belastingen en vormvereisten die verbonden zouden zijn aan bestellingen van buiten België komen volledig voor rekening van de Klant. YOONLY is op generlei wijze aansprakelijk voor de gevolgen van de niet-naleving van bepaalde betalings-, belastings- en/of aangifteverplichtingen die verbonden zijn aan bestellingen van buiten België.
- § 7. Het verschuldigde bedrag is integraal opeisbaar na bevestiging van de bestelling. In geval de Klant opteert voor online betaling via bankoverschrijving, heeft hij een keuzemogelijkheid tussen meerdere financiële instellingen.
- § 8. YOONLY heeft alle mogelijke inspanningen geleverd om de beveiliging en confidentialiteit van de online betaling te optimaliseren, doch is op generlei wijze aansprakelijk voor eventuele diefstal, verlies aan gegevens of elke andere schade die de Klant of een derde zou lijden ten gevolge van de online betaling, onverminderd dwingende wetgeving inzake gegevensbescherming.
- § 9. Op de bestemming kan door de accommodatieverstrekker een waarborg worden vereist. Deze moet ter plaatse worden betaald aan de accommodatieverstrekker. Indien een accommodatie geboekt is en de accommodatie bij vertrek in orde wordt bevonden, zal de waarborg worden geretourneerd. De overeenkomst tot het stellen van een waarborg is een overeenkomst tussen de Klant enerzijds en de accommodatieverstrekker anderzijds, zonder dat YOONLY hierbij op enigerlei wijze partij wordt, zonder dat YOONLY zich op enigerlei wijze sterk maakt voor de accommodatieverstrekker en zonder dat YOONLY ter zake op enige wijze aansprakelijk kan worden gesteld.
- § 10. De Klant is ertoe gehouden het saldo van de Prijs (na betaling van het voorschot zoals bepaald in artikel 7, §1 van deze Algemene Verkoopsvoorwaarden) uiterlijk 30 kalenderdagen (dertig) voor de Datum van Afreis, of voor het geval de bestelling later gebeurt uiterlijk op het ogenblik van het plaatsen van de bestelling, te betalen op het rekeningnummer van YOONLY.

Artikel 8. Wanbetaling

- § 1. Bij gebreke aan betaling op de vervaldag zoals vermeld op de factuur heeft YOONLY van rechtswege en zonder ingebrekestelling recht op de betaling van moratoire interesten aan een conventionele interestvoet van 10% per jaar vanaf de vervaldag van de factuur tot op de datum

van volledige betaling, alsook recht op de betaling van een forfaitaire schadevergoeding van 10% van het onbetaalde factuurbedrag met een minimum van 35,00 EUR. Het voorgaande geldt onverminderd het recht van YOONLY om een hogere (schade)vergoeding te vorderen mits bewijs van hoger werkelijk geleden schade. In geval de Klant een consument is en YOONLY in gebreke blijft om tijdig bepaalde sommen aan de Klant (terug) te betalen, kan deze in toepassing van artikel VI.83, 17° Wetboek Economisch Recht (WER) aanspraak maken op eenzelfde vergoeding als deze hiervoor bepaald.

- § 2. Door het enkele verstrijken van de vervalddag is de Klant van rechtswege en zonder aanmaning in toepassing van artikel 1139 van het Burgerlijk Wetboek in gebreke.
- § 3. Bij gebreke aan betaling op de vervalddag van één of meerdere facturen, worden alle openstaande, maar nog niet vervallen facturen die uitgesteld werden door YOONLY aan de Klant van rechtswege en zonder ingebrekestelling opeisbaar. De aldus opeisbaar geworden facturen geven eveneens vanaf de datum van opeisbaarheid recht op de moratoire interesten zoals bedoeld in artikel 8, § 1 van deze Algemene Verkoopsvoorwaarde.
- § 4. De niet- of onvolledige betaling door de Klant op de vervalddag zoals bepaald in artikel 8, § 1 van deze Algemene Verkoopsvoorwaarde is te beschouwen als een ernstige contractuele wanprestatie die YOONLY het recht verleent om zonder voorafgaande ingebrekestelling haar verbintenissen t.a.v. de Klant op te schorten. Het voorgaande doet geen afbreuk aan het recht van YOONLY om de overeenkomst met de Klant buitengerechtelijk (d.i. zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst) ontbonden te verklaren ten laste van de Klant na de verzending door YOONLY van een ingebrekestelling per aangetekend schrijven waarna de tekortkoming niet geredieerd is binnen een respijttermijn van 7 (zeven) werkdagen of korter voor het geval de Datum van Afreis dichterbij is. Het voorgaande doet geen afbreuk aan het recht van YOONLY om bijkomende schadevergoeding te vorderen.
- § 5. YOONLY heeft het recht om betalingen eerst toe te rekenen op eventueel vervallen interesten, de (gerechts)kosten en pas daarna op de openstaande hoofdsom. Elke betaling van de Klant wordt geacht te zijn bestemd voor de regeling van de oudste of meest urgente openstaande schuld, onverminderd het recht van YOONLY om de betaling toe te rekenen op een andere schuld van de Klant.
- § 6. Indien de Klant uit meerdere personen (natuurlijke en/of rechtspersonen) bestaat, zijn deze hoofdelijk en ondeelbaar gehouden tot de betalingen waartoe de overeenkomst hen verplicht.

Artikel 9. Promoties, boekingen op aanvraag en voorkeuren

- § 1. De promoties worden toegepast zoals vermeld onder de prijstabellen op de Website en/of in de brochures van YOONLY.
- § 2. YOONLY zal eventuele voorkeuren van de Klant overmaken aan de betrokken dienstverlener of accommodatieverstrekker, maar kan deze niet garanderen. YOONLY is op geen enkele wijze aansprakelijk voor het geval de voorkeuren niet worden ingewilligd.

Artikel 10. Reisdocumenten

- § 1. De reisdocumenten zullen per e-mail worden verzonden naar het door de Klant opgegeven e-mailadres. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de Klant om de ontvangst van voormelde e-mail te faciliteren. Op uitdrukkelijk verzoek van de Klant worden de reisdocumenten per gewone post toegezonden aan de Klant mits kostenvergoeding. Zolang de Klant in gebreke

blijft de prijs integraal te betalen, zal YOONLY de reisdocumenten niet overmaken aan de Klant, zonder dat YOONLY ter zake enige aansprakelijkheid draagt.

§ 2. Na ontvangst van de reisdocumenten zoals bedoeld in artikel 10, § 1 van deze Algemene Verkoopsvoorwaarde, is de Klant ertoe gehouden deze op juistheid en volledigheid te controleren. Voor het geval de reisdocumenten onjuist of onvolledig zouden zijn, is de Klant ertoe gehouden onverwijld contact op te nemen met YOONLY. YOONLY wijst elke verantwoordelijkheid af in geval van laattijdige mededeling door de Klant van onjuistheden of onvolledigheden.

Artikel 11. Hoofdelijkheid

De Klant is hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk voor de vervulling van alle verplichtingen voortvloeiende uit het reiscontract van alle andere personen die gebruik zullen maken van de door YOONLY (al dan niet via derden) geleverde diensten (bv. logies, vervoer, etc.) en die worden vermeld in het reiscontract. YOONLY gaat er alleszins van uit dat de Klant als lasthebber optreedt van de personen die gebruik zullen maken van de door YOONLY (al dan niet via derden) geleverde diensten (bv. logies, vervoer, etc.) en die worden vermeld in het reiscontract. De Klant maakt zich alleszins sterk ten aanzien van YOONLY dat de personen die gebruik zullen maken van de door YOONLY (al dan niet via derden) geleverde diensten (bv. logies, vervoer, etc.) en die worden vermeld in het reiscontract hun verbintenissen t.a.v. YOONLY zullen nakomen.

Artikel 12. Reisduur en uurregeling

§ 1. Bij reizen waarbij vervoer is inbegrepen en waarbij de reis- en verblijfsduur in de publicatie in dagen is vermeld, worden de dagen van vertrek en aankomst, ongeacht de vertrek- en aankomsttijd, als gehele dagen meegeteld.

§ 2. De vooropgestelde uren van vertrek en/of aankomst worden steeds informatief gemeld en kunnen wijzigen. Behoudens in geval van laattijdig gesloten contract, zal YOONLY, uiterlijk 2 (twee) kalenderdagen voor de Datum van Afreis, de eventuele tussenstops en aansluitingen alsook de door de reiziger in te nemen plaats ter beschikking stellen van de Klant.

Artikel 13. Annuleren

§ 1. Indien de Klant de reisovereenkomst annuleert is hij, behoudens voor het geval de Klant een annulatieverzekering heeft afgesloten en de annulering het gevolg is van één van de door de annulatieverzekering verzekerde risico's, een annulatievergoeding (i.d.z.v. een opzegvergoeding) verschuldigd aan YOONLY die overeenstemt met de prijs van de door de Klant geboekte reis.

De toepasselijke annulatievergoedingen worden vermeld tijdens de online bestellen en staan vermeld op de website van YOONLY: <https://www.yoonly.eu>.

§ 2. Bij alle reizen worden bovenstaande kosten en vergoedingen vermeerderd met alle door SKILINE hiertoe reeds gemaakte kosten, waaronder de verzekeringspremie en de eventuele kosten aangerekend door leveranciers.

Een geboekte verzekering kan nooit kosteloos geannuleerd worden. De Klant kan nooit aanspraak maken om deze kost terugbetaald te krijgen, ook niet indien de geïmagineerde situatie zich materialiseert.

§ 3. Het staat de Klant vrij om voor iedere bestelling en voor alle personen die gebruik zullen maken van de door YOONLY (al dan niet via derden) geleverde diensten een optionele annulatieverzekering 'SkiZEN' t.b.v. 35,00 EUR af te sluiten via YOONLY. Indien de Klant deze annulatieverzekering heeft afgesloten, kan hij onder volgende voorwaarden zijn reis kosteloos annuleren:

- I. Mits een geldige reden kan de Klant tot de Datum van Afreis kosteloos annuleren. Geldige redenen zijn (limitatief): (i) door een erkende arts geattesteerde Covid-19-besmetting van de Klant, (ii) het overlijden, ernstige ziekte of ernstig lichamelijk letsel van de verzekerde of van een familielid in de eerste graad, (iii) het overlijden van een familielid in de tweede graad, (iii) zwangerschapscomplicaties tot de 28^{ste} week, (iv) ernstige schade aan privé of bedrijfsruimte, (v) diefstal in privé- of bedrijfsruimte, (vi) oproeping als getuige of jurylid voor een rechtbank, (vii) oproep voor een adoptieprocedure van een kind, (viii) oproep voor een herexamen, (ix) verkrijgen van werk in loondienst of een stage met vergoeding, (x) ontslag om economische redenen, (xi) overplaatsing in het kader van het werk, (xii) wijziging of annulering van de vakantiedagen, (xiii) ernstige schade aan het voertuig binnen 48 uur voor de Datum van Afreis, (xiv) diefstal van de identiteitspapieren binnen 5 dagen voor de Datum van Afreis en (xv) medische contra-indicatie voor vaccinatie. Indien de Klant de bestelling annuleert om een geldige reden, zal 100% van het door hem betaalde bedrag, onder aftrek van de kost van de annulatieverzekering en eventuele andere door hem afgesloten verzekeringen, door YOONLY terugbetaald worden. Deze terugbetaling zal geschieden op het rekeningnummer van waar het voorschot en/of het volledige saldo voldaan werden. Indien het bewijs voor annulatie met geldige reden door YOONLY ontvangen wordt minstens 30 kalenderdagen voor de Datum van Afreis, dan wordt dit bedrag uiterlijk op de Datum van Afreis teruggestort. Indien het bewijs voor annulatie door YOONLY pas ontvangen wordt minder dan 30 dagen voor de Datum van Afreis, dan wordt dit bedrag teruggestort uiterlijk op 30 kalenderdagen na de Datum van Afreis.
- II. Zonder geldige reden:
 - a. Annulatie meer dan 24 uur voor de Datum van Afreis:

De Klant zal uiterlijk op de Datum van Afreis een voucher ter waarde van 100% van het door hem op dat ogenblik betaalde bedrag ontvangen, onder aftrek van de kost van de annulatieverzekering en eventuele andere door hem afgesloten verzekeringen. Deze voucher heeft een geldigheidsduur van 12 (twaalf) maanden. Indien de uitgereikte reisvoucher niet binnen deze termijn verzilverd wordt, dan wordt de waarde van deze reisvoucher terugbetaald op het rekeningnummer van waar het voorschot en/of het volledige saldo voldaan werden en dit binnen een termijn van 14 (veertien) kalenderdagen nadat de Klant om de terugbetaling verzocht heeft.
 - b. Geen annulatie meer dan 24 uur voor de Datum van Afreis:

De Klant heeft geen recht op enige terugbetaling (noch contant, noch door middel van een voucher).

Een geboekte verzekering (annulatie, reisbijstand, of enig andere verzekering) is in geen geval kosteloos te annuleren. De Klant kan evenmin aanspraak maken om deze kost terugbetaald te krijgen.

De verzekering 'SkiZEN' is louter een annulatieverzekering en geenszins een reis- en/of bijstandsverzekering.

Artikel 14. Beschikbaarheid en minimumaantal deelnemers

§ 1. Bestellingen worden steeds aanvaard onder voorbehoud van voldoende beschikbare accommodatie op de bestemming (cf. artikel 3, §2 van deze Algemene Verkoopsvoorwaarden).

§ 2. Voor bepaalde reizen geldt een minimumaantal deelnemers van 45 (vijfenvestig) uiterlijk 4 (vier) weken voor de Datum van Afreis. Indien er minder dan 45 (vijfenvestig) deelnemers hebben geboekt uiterlijk 4 (vier) weken voor de Datum van Afreis, heeft YOONLY het recht de reis te annuleren uiterlijk:

- 20 (twintig) dagen voor de Datum van Afreis bij reizen van meer dan zes dagen, of
- 7 (zeven) dagen voor de Datum van Afreis bij reizen van twee à zes dagen

en het reiscontract te beëindigen door de verzending van een kennisgeving aan de Klant. In voorkomend geval zal YOONLY alle reeds ontvangen betalingen vanwege de Klant, onder aftrek van de kost van eventuele door de Klant afgesloten verzekeringen, binnen 15 (vijftien) dagen terugstorten, zonder dat de Klant recht heeft op schadevergoeding.

Artikel 15. Huisdieren

§ 1. Huisdieren zijn slechts toegelaten op de bestemmingen voorgesteld op de Website en in de brochures van YOONLY na voorafgaande schriftelijke toestemming van YOONLY.

§ 2. Het is niet mogelijk huisdieren mee te nemen in een autocar of ander door YOONLY georganiseerd transport.

§ 3. De Klant moet in het bezit zijn van een dierenpaspoort wanneer hij zijn of haar huisdier meeneemt.

§ 4. Het vervoer van het huisdier geschiedt op eigen risico en voor eigen rekening van de Klant. YOONLY kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor schade, letsel of dood van het huisdier ten gevolge van de door de Klant bij YOONLY geboekte reis.

Artikel 16. Verzekeringen en aansprakelijkheid

§ 1. Indien de Klant een annuleringsverzekering heeft afgesloten via YOONLY, is hij verzekerd bij Assurinco - MUTUAIDE ASSISTANCE NV, Avenue des Frères Lumière 8/14 te 94368 Bry-sur-Marne Cedex (Frankrijk), toegelaten onder het codenummer 4228 - ondernemingsnummer: FR 31 3 974 086 000 19. Voor de exacte voorwaarden van de annuleringsverzekering wordt verwezen naar Assurinco - MUTUAIDE ASSISTANCE NV, Avenue des Frères Lumière 8/14 te 94368 Bry-sur-Marne Cedex (Frankrijk); Tel. +33 534 453 151; e-mail sinistre@assurinco.com.

§ 2. Indien de Klant een reis- en bijstandsverzekering heeft afgesloten via YOONLY, is hij verzekerd bij Assurinco - MUTUAIDE ASSISTANCE NV, Avenue des Frères Lumière 8/14 te 94368 Bry-sur-Marne Cedex (Frankrijk), toegelaten onder het codenummer 4225 - ondernemingsnummer: FR 31 3 974 086 000 19. Voor de exacte voorwaarden van de annuleringsverzekering wordt verwezen naar Assurinco - MUTUAIDE ASSISTANCE NV, Avenue des Frères Lumière 8/14 te 94368 Bry-sur-Marne Cedex (Frankrijk); Tel. +33 141 774 597; e-mail medical@mutuaide.fr.

§ 3. In het geval van (i) tekortkomingen in de uitvoering van het contract toe te schrijven zijn aan de reiziger / Klant, (ii) tekortkomingen, die niet te voorzien waren of niet konden worden vermeden, die toe te schrijven zijn aan een derde die vreemd is aan de in het contract bedoelde prestaties, (iii) tekortkomingen die te wijten zijn aan overmacht en (iv) tekortkomingen die te

wijten zijn aan een gebeurtenis die YOONLY zelfs met inachtneming van de grootste zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen, zal YOONLY de door haar gemaakte kosten ten laste leggen van de Klant.

§ 4. De aansprakelijkheid van YOONLY is, met uitzondering van persoonlijk letsel van de Klant of opzettelijk dan wel door nalatigheid van YOONLY veroorzaakte schade, steeds beperkt tot driemaal de prijs van het reiscontract.

§ 5. YOONLY is niet aansprakelijk voor:

- i. de eventuele aanhouding van de Klant door de plaatselijke autoriteiten of politiediensten wegens het niet naleven van de plaatselijke wettelijke voorschriften;
- ii. evenementen (excursies, sportactiviteiten, manifestaties etc.) die niet begrepen zijn in de door YOONLY aangeboden diensten en/of die ter plaatse worden geboekt door de Klant bij derde ondernemingen;
- iii. schade of kosten ontstaan naar aanleiding van het op eigen initiatief van de Klant afwijken van het voorziene programma of het zich onttrekken aan de reisleiding of begeleiders.

Artikel 17. Verloren voorwerpen

YOONLY kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verloren voorwerpen.

Artikel 18. Verwerking van persoonsgegevens

YOONLY zal, als verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens van de Klant, handelen in overeenstemming met de bepalingen van de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming, met inbegrip van de Algemene Verordening Gegevensbescherming 2016/679 (AVG). YOONLY zal alle passende organisatorische en technische maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens van de Klant verwerkt worden in overeenstemming met deze wetgeving. Op de verwerking van deze persoonsgegevens is de privacy policy van YOONLY van toepassing, zoals beschikbaar op <https://www.yoonly.eu/pdf/privacy-policy.pdf> en Deel 3 hieronder.

Artikel 19. Garantiefonds Reizen

Bij financieel onvermogen van YOONLY, kan de Klant, ongeacht zijn nationaliteit, beroep doen op het Garantiefonds Reizen. Dit kan door rechtstreeks contact op te nemen met het Garantiefonds Reizen, die als volgt zijn te bereiken: Metrologielaan 8, 1130 BRUSSEL (BELGIË), tel. 02.240.68.00, fax 02.240.68.08, e-mail info@gfg.be. De garantievoorzwaarden van het Garantiefonds Reizen kunnen hier <https://www.yoonly.eu/pdf/algemene-voorwaarden-geschillencommissie-reizen.pdf> geraadpleegd worden.

Artikel 20. Overmacht

§ 1. In geval van overmacht in haren hoofde is YOONLY bevrijd van om het even welke verbintenis

zonder dat de Klant aanspraak kan maken op schadevergoeding.

§ 2. Voor het geval de omstandigheden van overmacht of de gevolgen ervan langer dan 3 (drie) maanden blijven aanslepen, neemt de via de Website afgesloten bestelling van rechtswege en zonder kennisgeving een einde. In voorkomend geval verbindt YOONLY zich ertoe eventueel ontvangen gelden vanwege de Klant, onder aftrek van de kost van eventuele door de Klant afgesloten verzekeringen, zo spoedig mogelijk aan de Klant terug te storten.

Artikel 21. Klachten en Geschillencommissie Reizen

§ 1. YOONLY kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het geval de accommodatie van de bestemming op de Website niet is aangepast aan andersvaliden.

§ 2. Klachtenbehandeling

2.1. Vóór de Datum van Afreis:

Indien de Klant een klacht heeft voor de Datum van Afreis moet hij deze ten laatste 24 uur vóór de Datum van Afreis per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij YOONLY.

2.2. Tijdens de reis:

Klachten tijdens de uitvoering van het contract moet de Klant zo spoedig mogelijk ter plaatse en ten laatste bij het beëindigen van de reis, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet hij zich - in deze volgorde - wenden tot de betrokken dienstverleners ter plaatse, tot een vertegenwoordiger van YOONLY, of ten slotte rechtstreeks tot YOONLY.

2.3. Na de reis:

Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de Klant onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij uiterlijk 1 (één) maand na het einde van het reiscontract bij YOONLY per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen, bij ontstentenis waarvan de klacht niet zal worden onderzocht.

§ 3. Er ontstaat een geschil wanneer een klacht niet in der minne kan worden opgelost, of niet is opgelost binnen 4 (vier) maanden vanaf het einde van het reiscontract, of vanaf de geplande vertrekdatum, indien het reiscontract nooit werd uitgevoerd. Elk geschil gerezen na het sluiten van een reiscontract over dit contract en waarbij een reiziger betrokken is, kan behandeld worden door de GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW, dit met uitzondering van geschillen over lichamelijk letsel en met uitzondering van geschillen m.b.t. de invordering van openstaande facturen. De behandeling en de uitspraak gebeuren in voorkomend geval overeenkomstig het Geschillenreglement en de bepalingen van het Gerechtelijk Wetboek inzake arbitrage (artikels 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 in het Geschillenreglement. De plaatsing van de bestelling door de Klant impliceert zijn aanvaarding van alle reglementen bepaald door de GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW, inzonderheid van het Geschillenreglement. Het adres van de GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW is Vooruitgangstraat 50, 1210 BRUSSEL - BELGIË, tel.: +32.2.277.61.80, fax: +32.2.277.91.00, e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be en website: <http://www.clv-gr.be> (cel arbitrage: tel. 02.277.62.15, fax 02.277.91.00, e-mail arbitrage.gr@skynet.be - cel verzoening: tel. 02.277.61.80, fax 02.277.91.00, e-mail verzoening.gr@skynet.be).

Artikel 22. Varia

§ 1. De nietigheid, ongeldigheid, niet-afdwingbaarheid en/of onuitvoerbaarheid van één der clausules van deze Algemene Verkoopsvoorwaarden tast de wettigheid, geldigheid, afdwingbaarheid en/of uitvoerbaarheid van de rest van deze Algemene Verkoopsvoorwaarden en van de via de Website afgesloten bestelling niet aan.

1.1. In geval van nietigheid of niet-tegenstelbaarheid van een geheel of deel van een clause, zullen YOONLY en de Klant te goeder trouw onderhandelen teneinde de nietige of niet-tegenstelbare clause te vervangen door een geldige clause met dezelfde strekking.

1.2. In geval één van de bepalingen van de Overeenkomst enige wettelijke beperking overschrijdt, zal de betreffende bepaling of het gedeelte ervan niet nietig zijn, maar worden YOONLY en de Klant geacht te zijn overeengekomen dat deze bepaling of het strijdige gedeelte ervan wordt verminderd of beperkt tot het maximum dat is toegestaan onder de toepasselijke wetgeving en zal elke bepaling of het gedeelte ervan die/dat deze limieten overschrijdt, van rechtswege worden aangepast of vervangen door een geldige clause die zo dicht mogelijk aansluit bij de bedoeling van YOONLY en de Klant.

§ 2. Het gebruik van de Website, alsook de overeenkomst die door het gebruik tot stand komt tussen SKILINE en de Klant en tussen YOONLY en derden, inclusief de geplaatste bestelling(en), elke betwisting over de interpretatie of toepassing van de voorwaarden van YOONLY en elke betwisting of klacht waarvoor de GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW niet bevoegd is, worden uitsluitend beheerst door het Belgische recht.

§ 3. In geval van betwisting tussen YOONLY en de Klant zijn, onverminderd de bepalingen voor door consumenten gesloten overeenkomsten zoals bepaald in artikel 17 e.v. Verordening 1215/2012 van 12 december 2012, en onverminderd de bevoegdheid van de GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW zoals bepaald in artikel 21, uitsluitend de rechtbanken van Antwerpen (afdeling(en) Antwerpen) bevoegd om kennis te nemen van deze betwisting, onverminderd het recht van YOONLY om te dagvaarden voor de rechtbank die materieel en territoriaal bevoegd zou zijn bij afwezigheid van onderhavig bevoegdheidsbeding.

DEEL 2. ALGEMENE GEBRUIKSVORWAARDEN VOOR DE WEBSITE VAN YOONLY

Artikel 1. Definities

- “YOONLY”:
SKILINE BV, vennootschap naar Belgisch recht, met zetel te 2630 Aartselaar (BELGIË), Langlaarsteenweg 174+, en met Belgisch ondernemingsnummer 0535.979.834.
- “Website”:
De website verbonden aan de domeinnamen yoonly.eu en my.yoonly.eu, eigendom van en uitgebaat door YOONLY, alsook elke andere website die door YOONLY werd ontwikkeld of zou worden ontwikkeld en/of uitgebaat.
- “Gebruiker”:
Iedere natuurlijke of rechtspersoon die de Website consulteert, hetzij rechtstreeks na het ingeven van de domeinnaam “YOONLY.eu” in het URL-veld, hetzij onrechtstreeks na doorverwijzing via een hyperlink op een website van derden, zowel voor commerciële als voor niet commerciële doeleinden.

Artikel 2. Algemeen

- § 1. Deze gebruiksvoorwaarden zijn exclusief van toepassing op het gebruik van de Website. Huidige voorwaarden dekken op geen enkele wijze het gebruiksbeleid van andere dienstverleners waarvan u op of via de Website gebruik maakt.
- § 2. De Website is gecreëerd door en wordt beheerd door YOONLY.
- § 3. De Gebruiker mag de Website gebruiken en wordt door het gebruik van de Website geacht deze gebruiksvoorwaarden zonder enig voorbehoud te aanvaarden en na te leven. De tekst van deze gebruiksvoorwaarden is te allen tijde te raadplegen onder de rubriek ‘Gebruiksvoorwaarden’ op de Website.
- § 4. YOONLY heeft het recht deze gebruiksvoorwaarden op elk ogenblik, naar eigen goeddunken te wijzigen. Blijvend gebruik van de Website zal worden beschouwd als aanvaarding van de nieuwe en/of laatste versie van de gebruiksvoorwaarden.
- § 5. Op de verwerking van persoonsgegevens op of via de Website is de privacy policy van YOONLY van toepassing, te raadplegen op: <https://www.yoonly.eu/pdf/privacy-policy.pdf>, en hieronder sub Deel 3.
- § 6. Deze gebruiksvoorwaarden gelden onverminderd de toepassing van onze Algemene Verkoopsvoorwaarden (Deel 1) en van de dwingende wetsbepalingen ter bescherming van consument (i.h.b. de relevante bepalingen van het Wetboek Economisch Recht (WER)).

Artikel 3. Intellectuele eigendomsrechten

- § 1. De Gebruiker erkent uitdrukkelijk dat de Website, met inbegrip van de teksten, de structuur, de lay-out, de grafische bestanddelen, de presentatie, de namen, de tekens, de logo's, de software, de databanken alsook het geheel van eventuele andere elementen, creaties of informatie begrepen in de Website, worden beschermd door intellectuele eigendomsrechten

die exclusief toebehoren aan YOONLY of haar licentiegevers. Niets in deze gebruiksvoorwaarden kan worden geïnterpreteerd als zijnde een overdracht of licentie van of m.b.t. deze intellectuele eigendomsrechten aan de Gebruiker.

- § 2. In het bijzonder is elke reproductie en elke publieke mededeling van de Website, met inbegrip van de in paragraaf 1 vermelde elementen, te allen tijde (ook voor of na beëindiging van de overeenkomst(en) met YOONLY), verboden zonder de uitdrukkelijke voorafgaande en schriftelijke toestemming van YOONLY of haar licentiegevers.
- § 3. In het bijzonder zijn de namen, de tekens en de logo's op en de domeinnamen verbonden aan de Website geregistreerde merken en is elke vorm van gebruik ervan verboden zonder de uitdrukkelijke, voorafgaande en schriftelijke toestemming van YOONLY en de rechthebbenden op deze namen, tekens en logo's.
- § 4. Indien YOONLY de Gebruiker de mogelijkheid biedt om eigen bijdragen op de Website te laten opnemen, is het verboden werken door te sturen die door intellectuele eigendomsrechten beschermd zijn, tenzij de Gebruiker zelf de betreffende rechten bezit of over alle vereiste toestemmingen van de rechthebbenden beschikt; het is de Gebruiker in voorkomend geval eveneens verboden bijdragen te laten opnemen die zouden strijden met de Wet of met de rechten van derden. De Gebruiker verbindt er zich toe YOONLY geheel en onvoorwaardelijk, in hoofdsom, interesten en (gerechts- en advocaten)kosten te vrijwaren voor alle aanspraken van derden die het gevolg zouden zijn van een schending van deze bepalingen.

Artikel 4. Hyperlinks en verwijzingen

- § 1. Op de Websites kunnen verwijzingen onder de vorm van hyperlinks opgenomen zijn naar andere websites en/of informatiebronnen. Deze verwijzingen worden enkel ten titel van informatie weergegeven, maar worden door YOONLY niet gecontroleerd naar inhoud.
- § 2. YOONLY kan geen enkele garantie geven over de juistheid, de kwaliteit en/of de volledigheid van de via de verwijzingen aangeboden informatie. Deze andere websites en informatie blijven de uitsluitende verantwoordelijkheid van de houders van die websites en informatie.
- § 3. YOONLY is ten aanzien van de Gebruiker en ten aanzien van derden op geen enkele wijze aansprakelijk voor:
- 3.1. de inhoud van de inhoud van deze informatie of van deze websites en/of informatiebronnen;
 - 3.2. het consulteren van deze informatie of deze websites en/of informatiebronnen en enige beslissing genomen of handeling gesteld op basis van deze informatie;
 - 3.3. de verwerking van de persoonsgegevens op deze websites en/of informatiebronnen, onverminderd de bepalingen van de privacy policy van YOONLY, te raadplegen op <https://www.yoonly.eu/pdf/privacy-policy.pdf> en sub Deel 3;
 - 3.4. de schade die uit voormelde punten zou voortvloeien.
- § 4. Het is de Gebruiker die titularis is van een website niet toegestaan op welke wijze dan ook een hyperlink te voorzien naar de Website, zonder de voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van YOONLY.
- § 5. Niettegenstaande het voorgaande, heeft YOONLY het recht te allen tijde de verwijdering van goedgekeurde hyperlinks te vorderen en is de Gebruiker verplicht hieraan onverwijld gevolg te geven zonder dat hij hiervoor enig recht op schadevergoeding zou kunnen laten gelden lastens YOONLY.

Artikel 5. Aansprakelijkheid van YOONLY

- § 1. YOONLY ontvangt de beschrijving, het beeldmateriaal en de waardering van de accommodatie op de bestemmingen die worden voorgesteld op de Website of in haar brochures via derden. YOONLY garandeert geenszins de juistheid, de duidelijkheid, de accuraatheid of de volledigheid van de voorstelling van de op de Website of in haar brochures weergegeven accommodatie. YOONLY is op geen enkele wijze aansprakelijk voor onjuistheden, onduidelijkheden en/of onvolledigheden in de voorstelling van de op de Website of in haar brochures weergegeven accommodatie, noch voor de eventuele schade die daaruit voor de Klant of voor derden zou voortvloeien. YOONLY is op geen enkele wijze aansprakelijk voor enige beslissingen genomen of handelingen gesteld door de Gebruiker op basis van de inhoud of informatie op de Website.
- § 2. Eventuele storingen van, onderbrekingen van of fouten op de Website doen noch in hoofde van de Klant, noch in hoofde van derden enig recht op schadevergoeding ontstaan. Zo is YOONLY niet aansprakelijk voor eventuele overdracht van virussen of andere schadelijke bestanden via de Website.
- § 3. YOONLY kan in geen geval hoofdelijk of *in solidum* met derden gehouden zijn enige schade te vergoeden.

Artikel 6. Aanpassing Website

YOONLY heeft het recht de Website en al zijn bestanddelen op elk ogenblik naar eigen goeddunken en zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen.

Artikel 7. Klachten

Klachten voortvloeiend uit enigerlei gebruik van de Website of de toepassing van huidige gebruiksvoorwaarden kunt u rapporteren aan YOONLY via e-mail: contact@yoonly.eu.

Artikel 8. Varia

- § 1. De nietigheid, ongeldigheid, niet-afdwingbaarheid en/of onuitvoerbaarheid van één der clausules van deze gebruiksvoorwaarden tast de wettigheid, geldigheid, afdwingbaarheid en/of uitvoerbaarheid van de rest van deze gebruiksvoorwaarden niet aan.
- § 2. Het gebruik van de Website, deze gebruiksvoorwaarden alsook de relatie die door het gebruik tot stand komt tussen YOONLY en de Gebruiker en tussen YOONLY en derden, worden uitsluitend beheerst door het Belgische recht.

Voor eventuele geschillen omtrent het gebruik van de Website alsook omtrent het bestaan, de uitvoering en/of de interpretatie van deze gebruiksvoorwaarden zijn enkel de rechtbanken van Antwerpen (afdeling(en) Antwerpen) bevoegd om kennis te nemen van deze betwisting, onverminderd het recht van YOONLY om te dagvaarden voor de rechtbank die materieel en territoriaal bevoegd zou zijn bij afwezigheid van onderhavig bevoegdheidsbeding.

DEEL 3. DE PRIVACY POLICY VAN YOONLY

§ 1. Algemeen - waarvoor dient deze privacy policy?

- 1.1. Dit is de privacy policy van YOONLY (ondernemingsgegevens: zie § 3 hieronder) (hierna ook “wij” of “ons”). Deze privacy policy is van toepassing op de verwerking van uw persoonsgegevens door YOONLY (al dan niet via onze website beschikbaar op <https://www.yoonly.eu> - hierna: de “Website”).

YOONLY is ervan overtuigd dat de bescherming van uw persoonlijke gegevens van essentieel belang is. Deze privacy policy beoogt u te informeren over de verwerking van uw persoonsgegevens door YOONLY en een behoorlijke en transparante verwerking te waarborgen.

Deze privacy policy dekt niet het privacybeleid van derden noch van websites of applicaties waarnaar via (zelfs toegestane) hyperlinks op de Website wordt verwezen.

Wij raden u aan deze privacy policy zorgvuldig door te nemen.

- 1.2. Deze privacy policy wordt fysiek of elektronisch aan u ter beschikking gesteld en is te allen tijde te raadplegen onder de rubriek ‘Privacy Policy’ op de Website.

In geval van verzoeken of bijkomende vragen kunt u steeds een e-mail richten aan: privacy@yoonly.eu.

- 1.3. YOONLY behoudt zich het recht voor om deze privacy policy op elk moment te wijzigen. Raadpleeg deze daarom regelmatig. De gewijzigde privacy policy zal bekend gemaakt worden op de Website.

§ 2. Wie is de verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens?

- 2.1. YOONLY is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens die zij verkrijgt wanneer u deze meedeelt (bv. bij contactname, met het oog op of in het kader van een overeenkomst met u, via (registratie en/of inloggen op) het ‘My YOONLY’ portaal of het contactformulier op de Website) of wanneer u de Website bezoekt.

YOONLY is de verwerkingsverantwoordelijke. Dit betekent dat zij het doel en de middelen van de verwerking bepaalt en instaat voor de correcte verwerking van uw persoonsgegevens.

- 2.2. YOONLY treft alle passende technische en organisatorische maatregelen opdat de verwerking van uw persoonsgegevens in overeenstemming zou zijn met de geldende wetgeving inzake gegevensbescherming, w.o. de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679 van 27 april 2016 (hierna: “AVG”). De aangestelden of medewerkers van YOONLY die toegang hebben tot uw persoonsgegevens, alsook verwerkers die zij inschakelt (zie § 6 hieronder), hebben evenzeer de verplichting de AVG na te leven.

§ 3. Hoe kunt u ons contacteren?

U kunt YOONLY contacteren via onderstaande gegevens:

Rechtsvorm:	BV (Besloten Vennootschap naar Belgisch recht)
Vennootschapsnaam:	SKILINE
Maatschappelijke zetel:	Langlaarsteenweg 174+ 2630 Aartselaar (BELGIË)
Ondernemingsnummer:	0535.979.834
Telefoonnummer:	0032 (0)3 808 69 19
E-mail:	contact@yoonly.eu
Hyperlink Website:	https://www.yoonly.eu

§ 4. Welke gegevens verwerken wij van u?

4.1. YOONLY verwerkt volgende gegevens van u:

- uw persoonlijke identificatiegegevens: uw naam, voornaam, adres, e-mailadres, telefoon- of gsm-nummer;
- financiële gegevens: uw bankrekeningnummer en/of andere betalingsgegevens;
- elektronische identificatie- en lokalisatiegegevens: apparaatgegevens, browser, besturingssysteem, IP-adressen, cookies, logbestandsgegevens, externe websites die u hebben doorverwezen, door u bezochte pagina's op de Website (en datum en tijd);
- persoonlijke kenmerken: uw leeftijd, geslacht en geboortedatum.

4.2. Deze gegevens worden enkel verwerkt voor zover u deze aan ons verstrekt (al dan niet via de Website). De verwerking ervan is noodzakelijk voor de doeleinden zoals vermeld in § 5 hieronder.

§ 5. Voor welke doeleinden en op welke grondslag verwerken wij uw persoonsgegevens?

5.1. YOONLY verwerkt uw persoonsgegevens voor:

- Klanten-/reizigers- en leveranciersbeheer:

Wij verwerken uw persoonsgegevens om in contact te treden met u, uw eventuele vragen te kunnen verwerken en u de nodige inlichtingen te kunnen verschaffen over onze activiteiten als reisorganisator / touroperator en onze wintersportvakanties.

Tevens verwerken wij uw persoonsgegevens voor het beheren van onze klanten- / reizigersbestanden, leveranciersbestanden, voor orderbeheer, het opvolgen van

boekingen, administratie, facturatie, boekhouding en opvolging van de solvabiliteit van klanten/reizigers en leveranciers (incl. onderaannemers, externe dienstverleners, andere touroperators, reisbegeleiders etc.).

Wij verwerken uw persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de reis- en/of dienstenovereenkomst met u (o.m. aanbieden, organiseren en verzorgen van volledig omkaderde wintersportvakanties).

De verwerking van uw gegevens voor deze doeleinden is noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst met u en/of om op uw verzoek bepaalde maatregelen te nemen vóór of met het oog op het sluiten van deze overeenkomst.

Indien u bepaalde van uw persoonsgegevens, zoals identificatiegegevens en/of financiële gegevens, die noodzakelijk zijn in het kader van de overeenkomst, niet verstrekt, dan kunnen wij u niet contacteren en/of kunnen wij de overeenkomsten met u niet uitvoeren.

- Het optimaliseren van het reis- en/of dienstenaanbod van YOONLY.
- Direct marketing:

Uw persoonsgegevens kunnen gebruikt worden voor direct marketing. Dit is het via onze nieuwsbrief of andere middelen toesturen van informatie over onze wintersportvakanties, zoals promoties, acties of andere informatie die voor u interessant of nuttig zou kunnen zijn. Indien u klant bent van ons, gebeurt dit op grond van ons (onze) gerechtvaardigd belang(en) om te ondernemen. Indien u geen klant bent van ons, gebeurt dit enkel op basis van uw (vrije) toestemming wanneer u uw e-mailadres hebt ingegeven en vervolgens het vakje “*Subscribe to our newsletter*” hebt aangeklikt op de Website. Uw toestemming is vrij en kan op elk moment worden ingetrokken door een e-mail te verzenden aan privacy@yoonly.eu.
- Het verzorgen van een optimale werking van de Website:

Wanneer u de Website bezoekt of raadpleegt, kunnen bepaalde elektronische gegevens worden verwerkt, zoals cookies en IP-adres (zie § 4.1 hierboven). Cookies vergemakkelijken de interactie tussen de bezoeker en de Website en worden gebruikt met het oog op verbetering van de gebruikerservaring en voor de verzameling van statistieken onder de bezoekers van de Website. Cookies zorgen er ook voor dat uw persoonlijke instellingen en voorkeuren worden opgeslagen of dat beeld- en geluidsmateriaal kan worden afgespeeld.

Bepaalde cookies kunnen geplaatst worden door een derde, bv. Google Analytics, voor het meten van het gebruik van een website.

Meer informatie over het gebruik van cookies vindt u in onze cookie policy: <https://www.yoonly.eu/pdf/cookie-policy.pdf>
- De doorgifte aan externe leveranciers, onderaannemers, touroperators, reisbegeleiders en/of andere dienstverleners of contractspartijen van YOONLY voor de uitvoering van voorgaande punten.
- Het naleven van toepasselijke wetgeving.

5.2. De verwerking van uw persoonsgegevens, al dan niet op of via de Websites, maakt niet het voorwerp uit van zgn. “geautomatiseerde individuele besluitvorming” of van profilering.

§ 6. Wie ontvangt en/of verwerkt uw persoonsgegevens nog (naast YOONLY)?

- 6.1. De volgende (categorieën van) ondernemingen, entiteiten of organisaties ontvangen en/of verwerken uw persoonsgegevens (al dan niet als verwerker in opdracht van YOONLY):
- partners, leveranciers, externe dienstverleners of onderaannemers waarop YOONLY beroep doet en die uw persoonsgegevens ontvangen en/of verwerken in het kader van de levering van producten en/of diensten door en van YOONLY (bv. IT leverancier(s), leveranciers van IT diensten inzake web development, webheer, onderhoud, ondersteuning en hosting, betalingsdiensten, marketing diensten, analytische diensten etc.);
 - andere touroperators waarmee YOONLY samenwerkt;
 - reisbegeleiders van YOONLY;
 - de boekhouder(s), accountant(s) en bedrijfsrevisor(en) van YOONLY;
 - de verzekeringsmakelaar(s) en/of verzekeraars van YOONLY;
 - de juridische adviseur(s) van YOONLY (bv. advoca(a)t(en), gerechtsdeurwaarder(s));
 - de marketing- en communicatiebureaus van YOONLY.
- 6.2. De derde bedrijven of entiteiten aan wie YOONLY gerechtigd of verplicht is uw persoonsgegevens door te geven, kunnen zowel binnen als buiten de Europese Unie gevestigd zijn. YOONLY is in het kader van de doorgifte van persoonsgegevens niet verantwoordelijk en kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de verdere verwerking van uw persoonsgegevens door deze derden.

§ 7. Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?

Wij zullen uw persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk om de in § 5 bepaalde doeleinden te bereiken, tenzij op de bewaring of verwerking ervan bijzondere wettelijke bepalingen van toepassing zijn, (wettelijke) bewaringstermijnen (bv. 5 jaar voor bepaalde sociale documenten) of verjaringstermijnen voor (contractuele) aansprakelijkheid.

§ 8. Wat zijn uw rechten?

- 8.1. U hebt het recht op informatie omtrent de verwerking van uw persoonsgegevens door YOONLY. Dit wordt u meegedeeld via deze privacy policy.
- 8.2. U hebt het recht om ons te verzoeken om:
- inzage van uw persoonsgegevens.

U kunt kosteloos één kopie van de gevraagde informatie krijgen. Indien u om bijkomende kopieën verzoekt, kan YOONLY u hiervoor een redelijke vergoeding aanrekenen als administratieve kost.

- verbetering van uw persoonsgegevens;

- verwijdering van uw persoonsgegevens indien:
 - o de verwerking van die gegevens niet langer noodzakelijk is voor het doeleinde waarvoor ze door YOONLY werden verwerkt;
 - o u een gegeven toestemming heeft ingetrokken;
 - o u bezwaar maakt tegen de verwerking;
 - o de persoonsgegevens onrechtmatig door YOONLY zouden zijn verwerkt;
 - o dit noodzakelijk is om te voldoen aan wettelijke verplichting; of
 - o de persoonsgegevens verwerkt zouden zijn in verband met een aanbod van online dienstverlening aan kinderen.
- beperking van de verwerking die op u betrekking heeft.

U hebt het recht om een beperking van de verwerking te verkrijgen indien u:

- o de juistheid van de persoonsgegevens waarover wij beschikken, betwist;
- o de verwerking onrechtmatig is en u zich tegen het wissen van de persoonsgegevens verzet en in de plaats daarvan om beperking van het gebruik ervan verzoekt;
- o SKILINE deze gegevens niet meer nodig heeft terwijl u deze gegevens wel nog nodig heeft voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering; of
- o in afwachting van een antwoord op de vraag of de gerechtvaardigde gronden van SKILINE zwaarder doorwegen dan die van u indien u bezwaar heeft gemaakt tegen de verwerking op grond van ons gerechtvaardigd belang.

8.3. U hebt het recht om tegen de verwerking van uw persoonsgegevens bezwaar te maken.

U kunt te allen tijde en kosteloos bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens voor direct marketing. U kunt dit eenvoudig laten weten via privacy@syoonly.eu en/of u kunt zich via de Website uitschrijven voor nieuwsbrieven. U zal dan van ons geen nieuwsbrieven meer ontvangen. In direct marketing mailings van YOONLY wordt u overigens steeds de mogelijkheid geboden om zich uit te schrijven.

8.4. U hebt het recht op overdraagbaarheid van uw persoonsgegevens.

U hebt het recht ons te vragen uw persoonsgegevens die wij van u hebben verkregen in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te verkrijgen en om die gegevens aan een andere verwerkingsverantwoordelijke over te dragen. Dit recht heeft u enkel indien de verwerking door YOONLY berust op uw toestemming of de verwerking via geautomatiseerde procedés wordt verricht.

8.5. Indien de verwerking van uw persoonsgegevens gebaseerd is op uw toestemming, hebt u het recht om uw toestemming te allen tijde in te trekken.

8.6. U hebt het recht om klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (Drukpersstraat 35, 1000 BRUSSEL (BELGIË) - T: +32(0)2 274 48 00 - E: contact@apd-gba.be). In geval van een klacht kunt u ook YOONLY contacteren: privacy@yoonly.eu.

- 8.7. De uitoefening van uw rechten, zoals hierboven uiteengezet, is steeds afhankelijk van de vereisten en voorwaarden zoals bepaald in de AVG.
- 8.8. Voor de uitoefening van bovenstaande rechten kunt u eenvoudigweg een verzoek richten aan YOONLY op privacy@yoonly.eu waarbij u zich afdoende dient te identificeren. Wanneer wij redenen hebben om te twijfelen aan uw identiteit, mogen wij u om aanvullende informatie vragen die nodig is ter bevestiging van uw identiteit. Doorgaans zullen wij een kopie van uw identiteitskaart vragen om te verifiëren wie effectief een verzoek indient.

§ 9. Wat zijn onze verplichtingen?

- 9.1. Wij treffen alle passende beveiligingsmaatregelen ter bescherming van uw persoonsgegevens. Dit behelst onder meer de nodige maatregelen inzake toegangscontrole, encryptie, fysieke en operationele veiligheid, in het bijzonder m.b.t. de Website en de servers van YOONLY.
- 9.2. Wij houden een register van onze verwerkingsactiviteiten bij waarin ook de (categorie van) verwerking van uw persoonsgegevens wordt beschreven.
- 9.3. Wij werken mee met de bevoegde gegevensbeschermingsautoriteiten (op hun verzoek).
- 9.4. Wij zullen, waar nodig en/of verplicht, beveiligingsincidenten en datalekken (met inbegrip van onrechtmatige verwerking, verlies, onbeschikbaarheid, vernietiging, beschadiging of niet toegelaten verspreiding van uw persoonsgegevens) onmiddellijk aan de Gegevensbeschermingsautoriteit melden en dit uiterlijk 72 uur na kennisname daarvan.

In geval dergelijke inbreuk in verband met uw persoonsgegevens waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor uw rechten, en onder de voorwaarden zoals bepaald in de AVG, zullen wij dit ook melden aan u.

In geval u op enigerlei wijze kennis zou krijgen van dergelijke inbreuk of van een inbreuk in verband met persoonsgegevens van anderen, kunt u YOONLY contacteren op het e-mailadres privacy@yoonly.eu.

- 9.5. Indien wij bepaalde nieuwe technologieën of toepassingen zouden gebruiken voor de verwerking van uw persoonsgegevens, die voor u waarschijnlijk hoge risico's inzake gegevensbescherming met zich zou meebrengen, zullen wij, onder de voorwaarden bepaald in de AVG, een zgn. "Data Protection Impact Assessment" (DPIA) uitvoeren en, indien vereist, de Gegevensbeschermingsautoriteit hieromtrent voorafgaandelijk raadplegen.

Vragen omtrent onze privacy policy? Contacteer ons gerust: privacy@yoonly.eu.

DEEL 4. DE COOKIE POLICY VAN YOONLY

§ 1. Algemeen - waarvoor dient deze cookie policy?

- 1.1. Deze cookie policy is van toepassing op het gebruik van cookies op de website op <https://www.yoonly.eu> (hierna: de “Website”) van SKILINE BV (met zetel te Langlaarsteenweg 174+, 2630 Aartselaar - e-mail: contact@yoonly.eu) (hierna ook: “wij” of “ons”).

YOONLY is verantwoordelijk voor de verwerking van uw (persoons)gegevens die zij verkrijgt wanneer u de Website bezoekt (bv. uw IP-adres). Meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens vindt u in onze privacy policy: <https://www.yoonly.eu/pdf/privacy-policy.pdf>.

- 1.2. Deze cookie policy wordt elektronisch aan u ter beschikking gesteld en is te allen tijde te raadplegen onder de rubriek ‘Cookie Policy’ op de Website. Wij behouden ons het recht voor om deze cookie policy op elk moment te wijzigen. Wijzigingen zullen bekend gemaakt worden op de Website.

§ 2. Wat zijn cookies en waarvoor dienen ze?

- 2.1. Cookies zijn kleine gegevensbestanden die door de browser op de harde schijf van uw computer of apparaat worden opgeslagen wanneer u een website bezoekt en/of raadpleegt.
- 2.2. Cookies vergemakkelijken de interactie tussen de bezoeker en een website en worden gebruikt met het oog op verbetering van de gebruikerservaring en voor de verzameling van statistieken onder de bezoekers van een website. Cookies zorgen er ook voor dat uw persoonlijke instellingen en voorkeuren worden opgeslagen of dat beeld- en geluidsmateriaal kan worden afgespeeld. Bepaalde cookies kunnen geplaatst worden door een derde, bv. Google Analytics, voor het meten van het gebruik van een website.

§ 3. De cookies op de Website

- 3.1. YOONLY maakt gebruik van verschillende soorten cookies op de Website:
 - i. Sessiecookies: dit zijn cookies die tijdens een surfessie bepaalde voorkeuren bijhouden, maar verdwijnen wanneer u uw browsersessie afsluit.
 - ii. Permanente cookies: dit zijn cookies die blijvend geplaatst worden op uw toestel, in ieder geval tot hun duurtijd verloopt.
 - iii. Puur technische cookies: deze cookies zijn nodig voor het optimaal functioneren van de Website, om bepaalde grafische elementen weer te geven e.d.
 - iv. Analytische cookies: deze cookies worden gebruikt om statistieken op te maken van het aantal bezoekers van de Website, de populairste webpagina's etc. (bv. Google Analytics).
- 3.2. Hieronder vindt u een meer gedetailleerde opsomming en beschrijving van de cookies op de Website:

Naam cookie	Functie / doel	Gegevens die worden verzameld en bewaard	Eigen cookie of cookie van een derde partij	Bewaartermijn
Laravel_session	Is noodzakelijk voor de werking van de basisfuncties van de website.	Informatie over uw gebruik van de Website, met inbegrip van uw IP- adres.	Eigen Cookie	
Google Analytics cookie	Om de Website te helpen analyseren hoe gebruikers deze gebruiken.	Deze informatie wordt overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten. Google gebruikt deze informatie om bij te houden hoe u de Website gebruikt, rapporten over de website- activiteit op te stellen voor website-exploitanten en andere diensten aan te bieden met betrekking tot website-activiteit en internetgebruik. Google mag deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht of voor zover deze derden de informatie namens Google verwerken. Google zal uw IP-adres niet combineren met andere gegevens waarover Google beschikt. Voor meer informatie: http://www.google.be/intl/nl/analytics/ .	Cookie van een derde partij	
_ga	Om de Website te helpen analyseren hoe gebruikers deze gebruiken.	Deze cookie wordt verstrekt door Google. Meer informatie kan u terugvinden onder "Google Analytics Cookie"	Cookie van een derde partij	2 jaar
_gat	Om de Website te helpen analyseren hoe gebruikers deze gebruiken.	Deze cookie wordt verstrekt door Google. Meer informatie kan u terugvinden onder "Google Analytics Cookie"	Cookie van een derde partij	Sessie
_gid	Om de Website te helpen analyseren hoe gebruikers deze gebruiken.	Deze cookie wordt verstrekt door Google. Meer informatie kan u terugvinden onder "Google Analytics Cookie"	Cookie van een derde partij	Sessie

XSRF-TOKEN	Voorkomt cross-site request forgery	Dit token wordt gebruikt om te controleren of de geverifieerde gebruiker daadwerkelijk degene is die de aanvragen naar de toepassing doet.	Eigen Cookie	Sessie
------------	-------------------------------------	--	--------------	--------

§ 4. Cookies beheren of verwijderen

4.1. Het gebruik van cookies kan worden uitgeschakeld via uw computer of ander apparaat (de instellingen van uw webbrowser).

Afhankelijk van uw webbrowser, kan dit via één van onderstaande links:

- Internet Explorer:
<https://support.microsoft.com/nl-be/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>
- Google Chrome:
<https://support.google.com/chrome/answer/95647?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=nl>
- FireFox:
<https://support.mozilla.org/nl/kb/cookies-in-en-uitschakelen-websites-voorkeuren>
- Safari:
<https://support.apple.com/nl-be/guide/safari/sfri11471/mac>
- iOS:
<https://support.apple.com/nl-be/HT201265>

4.2. Het is echter mogelijk dat de Website hierdoor niet meer correct functioneert of dat bepaalde (grafische) elementen of toepassingen op de Website minder goed zullen functioneren.

Vragen? Contacteer ons gerust: info@ski line.be.

DEEL 5. ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN VZW

§ 1. Algemene voorwaarden - Reisdiensten verkocht voor 1 juli 2018

Artikel 1 Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de contracten tot reisorganisatie en reisbemiddeling zoals verstaan onder de Belgische wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling.

Artikel 2 Promotie

1. De gegevens in de reisbrochure binden de reisorganisator of de reisbemiddelaar die de brochure hebben uitgegeven, tenzij:

- a) wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en vóór het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht; de brochure moet daarvan uitdrukkelijk melding maken;
- b) er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract.

2. De reisorganisator en/of reisbemiddelaar kan voor bepaalde of onbepaalde duur het geheel of een gedeelte van zijn reis promotie schrappen.

Artikel 3 Informatie vanwege de reisorganisator en/of reisbemiddelaar

De reisorganisator en / of reisbemiddelaar zijn verplicht:

1. vóór het sluiten van het contract tot reisorganisatie of tot reisbemiddeling aan de reizigers schriftelijk mede te delen:

- a) de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op gebied van gezondheidszorg die voor de reis en verblijf noodzakelijk zijn, opdat de reizigers de nodige documenten in orde zouden kunnen brengen. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit moeten bij de betrokken ambassade(s) of consulaat(aten) informeren welke administratieve formaliteiten zij moeten vervullen;
- b) informatie over het aangaan en de inhoud van een annulering- en/of bijstandsverzekering;
- c) de algemene en bijzondere voorwaarden van toepassing op de contracten.

2. ten laatste 7 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, telefoon-, faxnummer en/of e-mail adres van hetzij de plaatselijke vertegenwoordiging van de reisorganisator en/of -bemiddelaar, hetzij de plaatselijke in- stanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen, hetzij rechtstreeks de reis- bemiddelaar of de reisorganisator.
- c) Voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie waar- door rechtstreeks contact mogelijk is met het kind of met de persoon die ter plaatse voor diens verblijf verantwoordelijk is.

De hierboven vermelde termijn van 7 kalenderdagen is niet van toepassing in geval van laattijdig gesloten contract.

Artikel 4 Informatie vanwege de reiziger

De reiziger moet de reisorganisator en/of reisbemiddelaar alle nuttige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk gevraagd worden of die redelijkerwijze een invloed kunnen hebben op het goede verloop van de reis.

Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de reisorganisator en/of reisbemiddelaar, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 5 Totstandkomen van het contract

1. Bij het boeken van de reis zijn de reisbemiddelaar of -organisator ertoe gehouden een bestelbon aan de reiziger te overhandigen conform de wet.

2. Het contract tot reisorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger, al dan niet via de namens de reisorganisator optredende reisbemiddelaar, van de reisorganisator de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvangt.

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 De Prijs

1. De in het contract overeengekomen prijs kan niet worden herzien, tenzij dit uitdrukkelijk in het contract is voorzien samen met de precieze berekeningswijze ervan, en 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.

Er moet dan wel aan de voorwaarde worden voldaan dat bedoelde wijzigingen ook aanleiding zullen geven tot een verlaging van de prijs.

2. De in het contract vastgestelde prijs mag in geen geval worden verhoogd binnen de 20 kalenderdagen die de dag van het vertrek voorafgaan.

3. Zo de verhoging 10 % van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger het contract zonder vergoeding verbreken. In dit geval heeft de reiziger recht op onmiddellijke terugbetaling van al de bedragen die hij aan de reisorganisator heeft betaald.

Artikel 7 Betaling van de reissom

1. Behalve uitdrukkelijk anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij de ondertekening van de bestelbon, als voorschot, een gedeelte van de globale of totale reissom zoals in de bijzondere reisvoorwaarden bepaald.

2. 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 reisorganisator en/of reisbemiddelaar het recht hebben de overeenkomst met de reiziger van rechtswege te beëindigen, met de kosten ten laste van de reiziger.

3. Behalve indien op de bestelbon anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk 1 maand vóór de vertrekdatum, en op voorwaarde dat hem vooraf of tegelijkertijd de schriftelijke reisbevestiging en/of reisdocumenten bezorgd worden.

Artikel 8 Overdraagbaarheid van de boeking

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

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

Artikel 9 Andere wijzigingen door de reiziger

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

Artikel 10 Wijziging door de reisorganisator vóór de afreis

1. Indien, vóór de aanvang van de reis, één van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd, dient de reisorganisator de reiziger zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis,

daarvan op de hoogte te brengen en hem in te lichten over de mogelijkheid het contract te verbreken zonder kosten, tenzij hij de door de reisorganisator voor- gestelde wijziging aanvaardt.

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

3. Zo de reiziger de wijziging aanvaardt, dient er een nieuw contract of een bijvoegsel bij het contract 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 vóór afreis

1. Indien de reisorganisator, vóór de aanvang van de reis, het contract verbreekt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:

- 1) ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis van 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.
- 2) ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.

2. De reiziger kan eveneens, in voorkomend geval, aanspraak maken op een schadeloos-stelling voor het niet-uitvoeren van het contract, tenzij:

- a) de reisorganisator de reis annuleert omdat het minimum aantal reizigers, voorzien in het contract en nodig voor de uitvoering van de reis, niet werd bereikt en de reiziger, binnen de in het contract voorziene termijn en ten minste 15 kalenderdagen vóór 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 zijn 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 contract 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 ver- voermiddel 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 contract geheel of gedeeltelijk verbreken. Indien de reiziger het contract verbreekt wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, vergoedt hij de schade die de reisorganisator en / of -bemiddelaar lijden ten gevolge van de verbreking. De schadevergoeding kan forfaitair bepaald worden in de bijzondere voorwaarden of in het reis- programma, maar mag ten hoogste éénmaal de prijs van de reis bedragen.

Artikel 14 Aansprakelijkheid van de reisorganisator

1. De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hem zelf 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 van nalatigheid 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 contract tot reisorganisatie inbegrepen dienst, wordt de aansprakelijkheid van de reisorganisator overeenkomstig dat verdrag uitgesloten of beperkt.

4. Voor zover de reisorganisator niet zelf de in het reiscontract 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 artikelen 18 en 19 van de wet van 16 februari 1994 van toepassing.

Artikel 15 Aansprakelijkheid van de reiziger

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

Artikel 16 klachtenregeling

1. Vóór de afreis:

Indien de reiziger een klacht heeft voor de afreis moet hij deze zo snel mogelijk per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij de reisbemiddelaar en/of reisorganisator.

2. Tijdens de reis:

Klachten tijdens de uitvoering van het contract 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 reisbemiddelaar, of ten slotte 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 Verzoeningsprocedure

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

2. Mislukt deze poging tot minnelijke regeling binnen een termijn van 1 tot 3 maanden, dan kan elk van de betrokken partijen aan het secretariaat van de Cel Verzoening van de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen.

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

4. Overeenkomstig de in het reglement beschreven eenvoudige procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.

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

Secretariaat van de "Cel verzoening": telefoon: 02 277 61 80

fax: 02 277 91 00

e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be

Artikel 18 Arbitrage of Rechtbank

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 gewone rechtbank.

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

3. De reisorganisator of reisbemiddelaar die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag 1250 euro bedraagt of meer. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1250 EUR werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen

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.

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 het arbitraal college, en algemeen secretariaat van de Geschillencommissie Reizen:
telefoon: 02 277 62 15
fax: 02 277 91 00
City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 129 Brussel
e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be

§ 2. Algemene voorwaarden - Reisdiensten verkocht vanaf 1 juli 2018

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 die 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 ermee 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 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.

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 (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.

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.

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, 129 Brussel

e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be

§ 3. Algemene voorwaarden - Pakketreisovereenkomsten verkocht vanaf 1 juli 2018

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 verblijfsperioden, 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 paspoorten 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 vergezelde 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 prijsherziening 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 staft 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 voor 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, voor 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 voor het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen;
 - b) zeven dagen voor 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 voor 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 voor 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 voor 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 aantoonbaar 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 1.250 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 1.251 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 (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.

19.5

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:

telefoon: 02 277 62 15 of 02 277 61 80 (9u tot 12 u) ; fax: 02 277 91 00

City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 129 Brussel

e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be

§ 4. Algemene voorwaarden - Gekoppelde reisarrangementen verkocht vanaf 1 juli 2018

Artikel 1. Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op gekoppelde reisarrangementen 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. Definitie

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 3. 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 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 4. 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 5. Informatie door de reiziger

5.1: De persoon die het gekoppeld reisarrangement afsluit, moet aan de professionelen alle nuttige inlichtingen verstrekken omtrent hemzelf en zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst.

5.2: Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de professioneel, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 6. Insolventie

Professionelen die gekoppelde reisarrangementen faciliteren 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. Indien deze professionelen de partij zijn die voor het passagiersvervoer verantwoordelijk is, dekt de zekerheid ook de repatriëring van de reiziger.

Artikel 7. Aansprakelijkheid voor boekingsfouten

7.1 : De professioneel is aansprakelijk voor elke fout:

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

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

Artikel 8. Klachtenregeling

De professioneel verstrekt aan de reiziger informatie over de interne klachtenbehandeling.

Artikel 9. Verzoeningsprocedure

9.1

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

9.2

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.

9.3

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

9.4

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.

9.5

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

Artikel 10. Arbitrage of rechtbank

10.1

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.

10.2

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

10.3

De professioneel 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.

10.4

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.

10.5

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:

telefoon: 02 277 62 15 of 02 277 61 80 (9u tot 12 u) ; fax: 02 277 91 00

City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 129 Brussel

e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be