

Mundero BV onderschrijft de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen. De algemene reisvoorwaarden worden op een aantal punten aangevuld door bijkomende reisvoorwaarden die specifiek van toepassing zijn op reisproducten Mundero.

Algemene Reisvoorwaarden Geschillencommissie Reizen vzw

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 verblijfsperiodes, 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, uitsluitend 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 minimaal aantal 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 paspoort- en 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 vergezeld 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 prijsverhoging 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 gegeven 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 vóór 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, vóór 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 vóór het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen;

b) zeven dagen vóór 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 vóór 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 vóór 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 vóór 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 organisator aan die non-conformiteit, tenzij dat:

1° onmogelijk is, of

2° onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit 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 13.

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 verwierpt, 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 non-conformiteit aan de reiziger te wijten is.

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

15.3 De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding, indien de organisator aantoont dat de non-conformiteit 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 e-mail 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 (voorzienne) 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, 1210 Brussel
e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be

0. Deze Bijzondere Reisvoorwaarden zijn een aanvulling op de Algemene Reisvoorwaarden. In geval van tegenstrijdigheid zijn de Algemene Reisvoorwaarden van toepassing.

1. Inschrijving, facturatie en betaling

1.1. De reiziger is ingeschreven na elektronisch bevestigen van het inschrijvingsformulier en na betaling van het voorschot. Voorschot- en saldofactuur worden opgestuurd per mail en bevestigen de reservatie. Het voorschot van minimaal 30% dient 3 werkdagen na ontvangst van de bestelbon betaald te worden. Indien het voorschot niet betaald wordt binnen de 4 werkdagen, heeft Mundero het recht de boeking te annuleren, met de annuleringskosten als gevolg (verder vermeld). Het niet betalen van het voorschot betekent geenszins de opzeg van het contract en dit met de annuleringskosten als gevolg (verder vermeld).

1.2. De organisator of, indien er een doorverkoper betrokken is, de doorverkoper, behoudt zich het recht voor om de aanvraag van een reiziger te weigeren indien de reiziger:

1° eerder heeft deelgenomen aan een reis van de organisator of de doorverkoper, en na afloop hiervan een negatieve evaluatie gekregen heeft van minstens twee reisbegeleiders of één reisbegeleider en één reiziger, omwille van het veroorzaken van overlast en/of het toebrengen van schade aan een medereiziger, begeleider, derde, accommodatie, of andere; of

2° een fysieke beperking heeft die niet overeenstemt met de nodige fysieke conditie voor de reis, zoals weergegeven op de website of brochure, waardoor het goede verloop van de groepsreis in het gedrang gebracht kan worden; of

3° bepaalde voorzieningen nodig heeft die niet aanwezig zijn in de verblijfslocaties waar de reis zal doorgaan en waarvoor de organisator buitenproportionele kosten zou moeten aangaan om de reis aan te passen aan de benodigheden van de reiziger.

De bedragen die de reiziger reeds betaald heeft aan Mundero, worden terugbetaald bij weigering van de inschrijving door Mundero.

1.3. Zodra we het voorschot of het volledige bedrag ontvangen hebben, sturen wij een bevestiging van uw inschrijving. Het volledige bedrag dient ten laatste 8 weken voor vertrek betaald te worden. Indien het volledige bedrag niet betaald werd 8 weken voor vertrek, heeft Mundero het recht de boeking te annuleren, en de reiziger te belasten met de hieruit volgende annulatiekosten (verder vermeld).

1.4. Personen die inschrijven minder dan 8 weken voor vertrek, dienen het volledig bedrag in één keer te betalen binnen een termijn van 2 dagen na ontvangst van de factuur. Mundero behoudt zich het recht om de boeking te annuleren bij laattijdige betaling

1.5. Wie inschrijft voor andere deelnemers, is hoofdelijk verantwoordelijk voor het nakomen van de verplichtingen aangaande die personen waarvan verondersteld wordt dat er mandaat werd gegeven om de reis te boeken.

2. Annulatie door de deelnemer

2.1. Indien de reiziger zijn Mundero reis wenst te annuleren, dient deze zijn annulatie aangetekend te versturen naar Mundero, Sint-Kwintensberg 14, 9000 Gent. De reiziger dient Mundero ook zo snel mogelijk op de hoogte te stellen van de annulatie per telefoon of mail.

2.2. Indien de reiziger zijn boeking annuleert, dient de reiziger, behoudens de omstandigheden vermeld in art. 11.1 van de Algemene Reisvoorwaarden volgende annulatiekosten te betalen,

*tot 60 dagen voor afreis: 30% van de totale reissom
*vanaf 60 dagen tot 40 dagen voor afreis: 50% van de totale reissom
*vanaf 40 dagen tot 20 dagen voor afreis: 80% van de totale reissom
*vanaf 20 dagen voor het afreis of no-show: 100% van de totale reissom

*Eventueel te vermeerderen met annulatiekosten van vliegtuigtickets, treintickets, ferrytickets of bijkomende annulatiekosten door leveranciers. Bij alle reizen worden bovenstaande kosten vermeerderd met de eventueel geboekte verzekeringspremie.

Deze annuleringskosten moeten onmiddellijk aan Mundero worden betaald, zelfs indien u beschikt over een annuleringsverzekering (zie verzekeringsvoorwaarden Protections). Deze kosten worden na goedkeuring van het dossier door de verzekeringsmaatschappij aan de reiziger terugbetaald.

3. Wijzigingen op verzoek van de deelnemer

3.1. Iedere deelnemer heeft het recht kosteloos wijzigingen aan te brengen aan het dossier tot 2 kalenderdagen na ontvangst van de factuur. Een deelnemer kan zich voor de reis door een ander persoon laten vervangen, mits hij de door de vervanging veroorzaakte kosten vergoedt (zie hieronder).

Mundero behoudt zich het recht voor om de aanvraag tot wijziging van de deelnemer te weigeren, indien degene die de overeenkomst overneemt valt onder een van de situaties omschreven in artikel 1.2.

3.2. Bij andere wijzigingen op verzoek van de deelnemer, later dan 4 dagen na ontvangst factuur (datum van vertrek of bestemming, wijziging van programma, bv. aankomst een dag vroeger, enz.) wordt eveneens een onkostenvergoeding aangerekend (zie art/ 3.3., 3.4. & 3.5. van de Bijzondere Reisvoorwaarden). Alle wijzigingen van de boeking door de reiziger dienen per mail te worden aangevraagd.

3.3. Wijzigingskosten tot 60 dagen voor vertrek: 25 euro dossierkosten vermeerderd met de eventuele kosten aangerekend door leveranciers (bijvoorbeeld naamswijziging voor vluchten, wijziging verblijfstype, enz

3.4. Wijzigingskosten minder dan 60 dagen voor vertrek: zie annulatievoorwaarden.

3.5. Indien er een terugbetaling plaatsvindt, is dit steeds verminderd met de dossierkosten, wijzigingskosten, en de eventuele verzekeringspremie.

3.6. Degene die de pakketreisovereenkomst overdraagt, en degene die de overeenkomst overneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die voortvloeien uit de overdracht.

4. Reissom

De gepubliceerde prijzen gelden per persoon en zijn inclusief BTW. De in het contract overeengekomen prijs is vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, onder voorbehoud van een kennelijke materiële vergissing. De in het contract overeengekomen prijs kan tot en met 21 kalenderdagen die aan de datum van het vertrek voorafgaan, in meer of min worden herzien, voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in:

1. de vervoerskosten met inbegrip van de brandstofkosten en/of

2. de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen. Indien de verhoging van de globale prijs meer dan 10% bedraagt, kan de deelnemer zijn contract zonder kosten opzeggen en heeft hij recht op terugbetaling van alle reeds betaalde voorschotten. Dergelijke annulering moet ons wel schriftelijk bereiken binnen de 5 dagen na ontvangst van ons bericht van prijsverhoging.

5. Annulering en wijziging door de reisorganisator

5.1. Mundero behoudt zich het recht voor een reis geheel of gedeeltelijk te annuleren indien zich voor of tijdens de reis buitengewone omstandigheden voordoen, d.w.z. omstandigheden die Mundero bij het verkopen van de reis niet kon kennen en die, waren ze hem bekend, de reis niet zouden laten doorgaan.

5.2. Mundero kan tot 20 dagen voor afreis een reis annuleren wanneer het voor die reis gestelde minimum aantal deelnemers niet is bereikt (Rondreizen: minimum 7 deelnemers). De deelnemer krijgt de volledige, reeds betaalde, inschrijvingsom terug. Mundero mag na de reisbevestiging een wijziging van het reisprogramma doorvoeren of een wijziging in de vervoer- of verblijfsaccommodatie aanbrengen, maar moet deze wijziging direct aan de reisdeelnemer meedelen.

5.3. Plotse sneeuwval, storm, de omstandigheden ter plaatse of andere externe omstandigheden (vb. politieke onrust, stakingen,...) kunnen onder meer met zich meebrengen dat voor of tijdens de reis aanpassingen in het programma moeten worden aangebracht. Bedoelde aanpassingen kunnen tot gevolg hebben dat routes, excursies, accommodatie en plaatselijk vervoer afwijken van hetgeen in de publicatie is aangegeven. De reisorganisator verplicht zich ertoe om de eventuele nadelige gevolgen voor de reiziger zoveel mogelijk te beperken. Er kunnen echter geen extra rechten ontleend worden aan dit soort programmawijzigingen.

5.4. Wanneer er zich tijdens de reis een programmawijziging opdringt door factoren onafhankelijk van de wil van de reisorganisator zal, in het geval van een begeleide groepsreis of een begeleide excursie, de betrokken reisleader een evenwaardig alternatief zoeken rekening houdend met de wensen van de deelnemers. De reisleader neemt de uiteindelijke

beslissing. De extra kosten hiervoor kunnen voor rekening van de reiziger zijn.

5.5. Bedoelde aanpassingen in het reisprogramma kunnen in uitzonderlijke gevallen tot gevolg hebben dat routes, uitstappen, logies of plaatselijk vervoer afwijken van wat in de brochure is vermeld. De reisorganisator is in dat geval verplicht de reiziger alternatieven aan te bieden die zoveel mogelijk het oorspronkelijke karakter van de reis in stand houden.

6. Aansprakelijkheid van de reisorganisator en reisleiders

6.1. De burgerlijke aansprakelijkheid van de reisorganisator is gedekt door zijn verplichte wettelijke beroepsverzekering.

6.2. De reisorganisator is niet aansprakelijk voor onvoorziene gebeurtenissen voortvloeiend uit overmacht, zoals onvoorziene wijzigingen in reglementeringen, vertraging of annulatie van vluchten, ongevallen, stakingen, weersomstandigheden, alsook wegens natuurfenomenen, enz., voorbeelden waarvan de opsomming niet beperkend is. De extra vervoers- of verblijfskosten hiervan zijn voor rekening van de reiziger.

6.3. Evenmin zullen de reisorganisator noch de reisleider aansprakelijk zijn voor de eventuele aanhouding door politie- en/of andere autoriteiten wegens het door de reiziger niet naleven van de plaatselijke wettelijke voorschriften. Alle gevolgen hiervan zijn voor rekening van de reiziger.

6.4. De individuele reiziger kan de reisorganisator op geen enkele wijze aansprakelijk stellen voor morele of materiële schade of letsel, opgelopen tijdens de wandelingen of trekkings, zowel op als buiten de paden, als gevolg van fouten of verkeerde interpretaties van de ter beschikking gestelde routebeschrijvingen, wandelkaarten of GPS-toestellen. In alle gevallen is de beslissing van de reiziger zelf rechtsgeldig, en niet de raadgevingen of aanwijzingen van welke andere rechtspersoon ook. De individuele reiziger weet en verklaart zich ermee akkoord dat de natuur en de wandelomstandigheden elke dag kunnen veranderen, zonder dat de reisorganisator daar redelijkerwijs iets kan aan doen.

6.5. Gezien het avontuurlijke karakter van sommige van de reizen, zal de nauwkeurigheid van diensten, uitgevoerd door derden in het buitenland, moeten beoordeeld worden naar de plaatselijke normen en gewoonten.

6.6. Mundero is niet verantwoordelijk en oefent geen expliciet toezicht op de vrijetijdsbesteding van (minderjarige) deelnemers op hun reizen. Enkel de ouders en niet de reisleiders zijn aansprakelijk voor onvoorzichtig en abnormaal gedrag van de deelnemers.

6.7. De reiziger dient in te staan voor eventuele inenting. Gezien de reisorganisator geen medische bevoegdheid heeft, dient de reiziger de verstrekte informatie te evalueren met een bevoegde arts. Speciale gezondheidsrisico's (zoals bijv. suikerziekte, hartaandoeningen, astma, epilepsie ...) moeten bij de inschrijving gesignaleerd worden aan de reisorganisator.

6.8. De reiziger dient in te staan voor alle formaliteiten inzake bagage en deviezen. Bij niet naleving van de wettelijke voorschriften van het betrokken land, is de daaruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

6.9. Mundero biedt enkel passende bijstand aan de reiziger die in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door nuttige informatie te verstrekken over medische

diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand, zij het door te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van reisarrangementen. Indien deze moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de reiziger, kan de organisator voor deze bijstand een redelijke vergoeding vragen.

6.10. Behoudens toepasselijke wettelijke begrenzingsen aan de eventuele schadevergoeding die door Mundero zou moeten worden betaald, is de schadevergoeding beperkt driemaal de totale som van de pakketreis.

7. Formaliteiten

7.1. Bij inschrijving dienen de persoonlijke gegevens steeds naar waarheid ingevuld te worden. Mundero gebruikt deze gegevens echter voor het boeken van vliegtuigtickets, treintickets, enz. Mundero draagt geen verantwoordelijkheid over de juistheid van de persoonlijke gegevens bij het boeken van dergelijke tickets. Indien een fout leidt tot bijkomende kosten zijn deze ten laste van de reiziger.

7.2. De reiziger dient te zorgen voor een identiteitskaart, geldig tot minimum zes maanden na de terugkeer van de reis. Reizigers die niet de Belgische nationaliteit hebben dienen bij de bevoegde overheid te informeren welke formaliteiten zij dienen te vervullen. De reiziger dient te zorgen voor een geldig internationaal reispaspoort en eventuele visumverplichtingen wanneer dit nodig is.

7.3. De reiziger dient op het ogenblik van inschrijving te verklaren, dat er al dan niet gezondheidsrisico's te melden zijn. De reiziger verklaart eveneens of hij al dan niet in medische en/of paramedische behandeling is, geneesmiddelen inneemt, die in enigerlei mate de uitvoering en/of de deelname aan de reis zouden verzwaren voor hem/haar en/of de medereizigers, en verbindt zich ertoe elke wijziging in die toestand voor afreis te melden aan Mundero. Speciale gezondheidsrisico's (zoals bv. suikerziekte, astma, hartaandoeningen enz.) moeten bij inschrijving gesignaleerd worden aan de reisorganisator.

Persoonlijke schade, alsook schade aan derden, die voortvloeit uit verkeerde inlichtingen dienaangaande vallen volledig ten laste van de reiziger.

8. Verloop van de reis

8.1. De reiziger dient de richtlijnen van de reisleider in verband met de veiligheid, het verloop van de reis en het groepsgebeuren te volgen. Bij overtreding van de richtlijnen en/of wanneer hij door hinder en overlast de goede uitvoering van de reis in het gedrang brengt, kan hij van (verdere) deelneming worden uitgesloten zonder aanspraak te kunnen maken op gehele of gedeeltelijke schadevergoeding.

8.2. Als de reiziger over onvoldoende fysieke capaciteiten beschikt om de reis op een veilige manier uit te voeren, kan de reisleider besluiten de reiziger uit te sluiten van verdere deelneming, zonder dat de reiziger aanspraak kan maken op een schadevergoeding. Alle bijkomende ongemakken en kosten die hieruit voortvloeien zijn ten laste van de reiziger.

9. Laattijdige betaling

Indien het verschuldigde bedrag op zijn vervalddag niet is vereffend, loopt er van rechtswege en zonder dat er een aangetekende ingebrekestelling vereist is, vanaf de factuurdatum een nalatigheidsintrest van 10% per jaar. Elke begonnen maand zal als een volledige maand gerekend worden.

10. Bagage

De organisatoren kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies of diefstal van bagage of materiaal van de reiziger. De adviezen over toegelaten gewicht van de bagage dienen gevolgd te worden. Eventuele extra kosten voor overgewicht zijn ten laste van de reiziger (niet enkel bij lijnvluchten, maar ook bij busreizen of treinreizen). Bij eventuele niet aflevering van de bagage door de luchtvaartmaatschappij dient de reiziger de nodige attesten te laten opmaken bij de vervoerder [lost luggage].

11. Verzekering financieel onvermogen

Conform Art. 54 e.v. van de Pakketreizenwet is MUNDERO BV door Amlin Europe NV, bijhuis België, Koning Albert II laan 16, 1000 Brussel, verzekerd om in geval van financieel onvermogen, zijn verplichtingen tegenover de reiziger na te komen.

12. Huurwagens en materiaal

Bij een aantal reizen stelt Mundero huurwagens en kampeermateriaal ter beschikking van de reizigers. De reizigers dienen als een goede huisvader te zorgen voor dit materiaal. Verkeersboetes en het toebrengen van schade zijn dan ook ten laste van de reizigers. Een omniumverzekering is steeds inbegrepen waar het kan, maar bij een aantal reizen met huurwagens is er een franchise per schadegeval en/of is niet alle schade gedekt door de verzekering. Deze vrijstelling of niet gedekte schade is ten laste van de reizigers.

13. Reisduur en programma

13.1. Wijzigingen in de dienstregelingen van vervoerders kunnen de reisduur beïnvloeden. De reiziger heeft geen recht op gehele of gedeeltelijke terugbetaling van de reissom indien de tijdstippen van vertrek, ten gevolge van wijzigingen, niet meer dan 36 uur afwijken van het oorspronkelijk tijdstip.

13.2. De reisorganisator draagt geen grotere aansprakelijkheid dan de vervoerder zelf voor schade die het gevolg is van vertragingen.

13.3. Het programma van de reis heeft het karakter van een reisgids en maakt geen deel uit van het contract. De foto's van de website zijn illustratief en maken evenmin deel uit van het contract.

13.4. Deelnemers dienen de groep te vervoegen op de afgesproken tijd en plaats. Eventuele kosten omwille van het niet (tijdig) aansluiten bij de reis zijn voor rekening van de reiziger. Niet genoten diensten, ten gevolge van het laat tijdig vervoegen van de groep, zijn niet terug betaalbaar.

13.5. De reiziger die tijdens de reis op eigen initiatief van de geprogrammeerde of voorgestelde route afwijkt of zich aan de begeleiding onttrekt en daardoor niet op de afgesproken tijdstippen aanwezig is, draagt de aansprakelijkheid voor alle extra kosten die dit met zich meebrengt, en heeft geen recht op terugbetaling voor niet genoten diensten

14. Aard van de reis

14.1. De reiziger bevestigt nadrukkelijk op de hoogte te zijn van het avontuurlijke karakter van de reis, met het daarbij horende eventueel gebrek aan comfort en met de mogelijke programmawijzigingen ten gevolge van plaatselijke omstandigheden in het bezochte land.

14.2. Gezien de aard van bepaalde reizen dient de reiziger zich bewust te zijn van sommige risico's en eventueel gebrek aan of het soms beperkte niveau van

de medische hulpverlening, infrastructuur en communicatiemiddelen.

De reiziger kan hierbij geenszins de aansprakelijkheid inroepen van de reisorganisator of de lokale uitvoerder.

15. Fotomateriaal

Foto's die genomen worden tijdens een Mundero reis kunnen gebruikt worden in de communicatie van Mundero. Dit kunnen ook foto's zijn waar reizigers op staan.

16. Getuigenissen

Getuigenissen, anoniem of met naam, zoals die genoteerd worden in de laatste vraag van de opinie-formulieren, kunnen gebruikt worden in de communicatie van Mundero. Indien de reiziger dat niet wenst, moet hij dat op die plaats uitdrukkelijk vermelden.