

Algemene voorwaarden

Artikel 1 - Aard van de verbintenis

Barizza BV - IZIDOK zal in functie van de door haar voorgestelde en door de klant aanvaarde opdracht (hetzij een event, een Webinar of een mediaproductie) en activiteiten en de aldus op haar genomen verbintenis(sen) alle voor de goede uitvoering van deze overeenkomst vereiste bekwame personen, geschikt materiaal, media platformen en dergelijke meer ter beschikking stellen van de klant.

Barizza BV - IZIDOK zal met eigen medewerkers en/of door beroep te doen op door Barizza BV - IZIDOK aan te duiden derden naar eigen inzicht haar tijd en zorg besteden aan de coördinatie en uitvoering van haar taken, een en ander buiten elk dienstverband en in volledige zelfstandigheid. Ter bescherming van de klant en ter voorkoming dat zou vermoed worden dat de medewerkers en aangestelden van Barizza BV - IZIDOK zouden beschouwd worden als werknemers van de klant, benadrukken partijen dat deze overeenkomst onder geen enkel beding aanleiding zal geven tot toepassing van de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten. Deze voorwaarde is essentieel voor het tot stand komen van de wilsovereenstemming tussen partijen.

Artikel 2 - Informatie en vergunningen

De klant verbindt er zich toe Barizza BV - IZIDOK onmiddellijk in te lichten omtrent iedere moeilijkheid die de uitvoering van de opdracht en in geval van een event, de samenwerking op het voor de klant vastgelegde tijdstip en de voor de klant vastgelegde locatie, zou kunnen verstoren en zal aan Barizza BV - IZIDOK elke nuttige inlichting verstrekken, die de samenwerking kan vergemakkelijken. Wanneer de klant in geval van een event ZELF een locatie voorziet (normaal stelt Barizza - IZIDOK BV de klant een locatie voor), dan draagt deze zelf zorg voor het bekomen en behouden van de nodige vergunningen, erkenningen of toelatingen die vereist zijn om Barizza BV - IZIDOK toe te laten haar verbintenissen na te komen.

Artikel 3 - Betalingsvoorwaarden

De klant betaalt Barizza BV - IZIDOK het voorgestelde en door de klant aanvaarde budget in de volgende schijven:

- 50 % bij de ondertekening van het reserveringsdocument/samenwerkingsovereenkomst
- 40 % 1 maand voor aanvang van de opdracht of de productie,

Indien deze schijven niet mogelijk zijn wegens te korte aanvang voor het event zal Barizza BV - IZIDOK een 90% factuur hiervoor opstellen. Een eindafrekening volgt na beëindigen van de opdracht of het afleveren van de gemaakte producties onder de vorm van een saldofactuur.

Alle budgetposten zijn in €, exclusief BTW, eventuele bijkomende verzekeringen en alle andere eventuele taksen, heffingen, lasten. Alle facturen zijn betaalbaar uiterlijk op de vervaldatum zoals vermeld op de facturen.

Artikel 4 - Middelenverbintenis - veiligheid - verzekeringen

Het door Barizza BV - IZIDOK ten voordele van de klant in de uitvoering van haar opdracht gepresteerde vormt een middelenverbintenis voor Barizza BV - IZIDOK. De klant, dewelke eveneens een middelenverbintenis t.a.v. Barizza BV - IZIDOK aangaat, bevestigt dat zijn medewerking even belangrijk is voor de goede uitwerking van het event of opdracht en naar best vermogen zal samenwerken met Barizza BV - IZIDOK. De klant zal er dus zorg voor dragen dat Barizza BV - IZIDOK haar verbintenissen kan uitvoeren in een omgeving die voldoet aan de strengste vereisten van veiligheid en hygiëne, waarbij deze conform dient te zijn aan de desgevallend bijkomend door Barizza BV - IZIDOK aan de klant meegedeelde veiligheidsvoorwaarden. In geval van een event of productie kan Barizza BV - IZIDOK weigeren een overeengekomen verbintenis uit te voeren wanneer aan de basis- en / of eventuele bijkomende veiligheidsvoorwaarden niet werd voldaan. De klant is geheel en alleen verantwoordelijk en aansprakelijk voor de door haar ingezette werknemers en aangestelden. De klant is aansprakelijk voor alle schade veroorzaakt door onvoorzichtig, onaangepast of onveilig gedrag van haar werknemers en aangestelden aan of met betrekking tot het event of productie. Waar vereist zal de klant zelf nagaan of haar medewerkers en aangestelden over een geldig

rijbewijs beschikken; de klant draagt alle verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid dienaangaande.

Barizza BV - IZIDOK garandeert dat haar eventuele burgerlijke aansprakelijkheid en deze van haar werknemers - met uitsluiting van eventuele derden (d.w.z. andere dan de werknemers van Barizza BV - IZIDOK) - maximaal zijn verzekerd. Barizza BV - IZIDOK is niet aansprakelijk voor gevolgschade waaronder gederfde winst. Schade zal enkel vergoed worden voor zover deze door de schadelijder zo snel mogelijk en ter plaatse aan Barizza BV - IZIDOK wordt gemeld, zodat de oorzaak van de schade kan worden vastgesteld en de gevolgen ervan kunnen worden beperkt. De klant is er zich van bewust dat bij gebreke aan onmiddellijke melding Barizza BV - IZIDOK geen enkele aansprakelijkheid zal dragen.

Artikel 5 - Intellectuele eigendomsrechten

5.1 Alle bestaande of toekomstige intellectuele (en gelijkaardige) eigendomsrechten, waaronder zonder daartoe beperkt te zijn: octrooirechten en knowhow, merkenrechten en domeinnamen, auteurs- en naburige rechten, rechten op tekeningen en modellen (hierna de "Intellectuele Eigendomsrechten") m.b.t. concepten, draaiboeken, scenario's, schriftelijke documenten, schetsen, grafieken, grafisch materiaal, databanken, gegevens, software, knowhow of andere creaties die Barizza BV - IZIDOK tijdens het uitvoeren van de opdracht gebruikt of voor de events creëert (hierna de "Werken") en die al dan niet speciaal voor de klant ontwikkeld zijn, blijven de uitsluitende eigendom van Barizza BV - IZIDOK behoudens andersluidende overeenkomst.

5.2 Barizza BV - IZIDOK verleent aan de klant, die aanvaardt, voor de duur van de overeenkomst, een niet overdraagbare, zonder recht tot sub licentie, en niet exclusieve licentie, op alle Intellectuele Eigendomsrechten van Barizza BV - IZIDOK op de Werken, en dit in de mate vereist voor de uitvoering van de opdracht voor de klant.

Artikel 6 - Confidentialiteit en niet-concurrentiebeding

6.1 Tenzij anders bepaald in deze overeenkomst onthoudt de klant er zich op de meest uitdrukkelijk wijze van de door Barizza BV - IZIDOK in het kader van de uitvoering van onderhavige overeenkomst op eender welke wijze ter beschikking gestelde informatie, geleverde diensten en materialen (niet-limitatieve opsomming), met inbegrip van, zonder hiertoe beperkt te zijn, ideeën, concepten, methodes, knowhow of commerciële en/of financiële informatie (hierna de "Confidentiële Informatie"), zelf te commercialiseren of deze op welke wijze dan ook ter kennis te brengen of ter beschikking te stellen van derden.

De klant zal slechts kopieën van de Confidentiële Informatie mogen nemen voor zover strikt noodzakelijk voor de uitvoering van deze overeenkomst. De klant zal Confidentiële Informatie slechts aan deze van zijn werknemers of aangestelden mogen meedelen die rechtstreeks in de uitvoering van deze overeenkomst zijn betrokken, op voorwaarde dat deze werknemers en aangestelden met de klant een vertrouwelijkheidsovereenkomst hebben gesloten met verplichtingen inzake vertrouwelijkheid van de Confidentiële Informatie die minstens even streng zijn als de verplichtingen opgenomen in deze overeenkomst. De klant verbindt zich ertoe onmiddellijk, op aanvraag van Barizza BV - IZIDOK, alle nodige maatregelen te nemen voor de strikte naleving van voormelde vertrouwelijkheidsovereenkomsten met werknemers en aangestelden van de klant. De klant stemt ermee in om bij beëindiging van deze overeenkomst om welke reden ook, de Confidentiële Informatie onmiddellijk aan Barizza BV - IZIDOK terug te bezorgen of deze, op specifieke aanvraag van Barizza BV - IZIDOK te vernietigen.

6.2 De klant zal er zich op de meest strikte wijze - behoudens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Barizza BV - IZIDOK - van onthouden rechtstreeks of onrechtstreeks soortgelijke activiteiten als Barizza BV - IZIDOK te ontplooiën die als concurrerend kunnen aangemerkt worden ten aanzien van Barizza BV - IZIDOK, hetzij door in dienst te treden van één van de rechtstreekse concurrenten van Barizza BV - IZIDOK, hetzij door het bekleeden van een bestuursmandaat binnen de onderneming van een rechtstreekse concurrent van Barizza BV - IZIDOK, hetzij door samen te werken met een rechtstreekse concurrent van Barizza BV - IZIDOK, hetzij door op

zelfstandige basis een concurrerende activiteit in de sector van het organiseren van events te lanceren. De beperking van de concurrentie geldt wereldwijd.

6.3 De klant zal er zich op de meest strikte wijze – behoudens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Barizza BV - IZIDOK – van onthouden rechtstreeks of onrechtstreeks beroep te doen op bedienden, medecontractanten, medewerkers of dergelijke van Barizza BV - IZIDOK, noch op zelfstandige basis, noch in vast of los dienstverband.

6.4 Bij overtreding van één of meerdere bepalingen van artikel 5 en 6 van deze algemene voorwaarden door de klant is deze laatste gehouden tot het betalen van een billijke en forfaitaire schadevergoeding aan Barizza BV - IZIDOK van 10.000 € per inbreuk, onverminderd het recht om eventueel effectief bijkomende schadevergoeding te eisen.

6.5 De bepalingen van artikel 6.1, 6.3 en 6.4 van deze overeenkomst overleven de beëindiging van de overeenkomst voor eender welke reden gedurende een periode van tien (10) jaar na de datum van beëindiging. De bepalingen van artikel 6.2 van deze overeenkomst overleven de beëindiging van de overeenkomst voor eender welke reden gedurende een periode van één (1) jaar na de datum van beëindiging.

Artikel 7 - Beëindiging / verbreking

Tenzij anders voorzien in de overeenkomst kan deze overeenkomst enkel worden beëindigd door beide partijen in onderling, schriftelijk bevestigd, akkoord. De klant ziet af van de toepassing van artikel 1184 van het Burgerlijk Wetboek. In geval van ernstige tekortkoming van één van de partijen ten opzichte van haar verplichtingen onder deze overeenkomst, zonder dat daar binnen tien (10) kalenderdagen na de kennisgeving van de tekortkoming door de andere partij, aan verholpen is, mag deze overeenkomst van rechtswege worden verbroken op het verzoek van deze andere partij, behoudens een tegengestelde bepaling in deze overeenkomst, en onverminderd het recht van deze andere partij om schadeloosstelling te eisen. Indien de klant nalaat om aan Barizza BV - IZIDOK verschuldigde bedragen tijdelijk te betalen, alsmede in geval van vereffening, gerechtelijk akkoord of faillissement van de klant, is Barizza BV - IZIDOK gerechtigd deze overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande ingebrekestelling op te zeggen of te ontbinden dan wel de uitvoering van deze overeenkomst op te schorten. In dit geval wordt al hetgeen de klant aan Barizza BV - IZIDOK verschuldigd is, onmiddellijk opeisbaar. Indien de klant deze overeenkomst verbreekt om elke andere reden dan een bewezen zware fout in hoofde van Barizza BV - IZIDOK, zal de klant gehouden zijn Barizza BV - IZIDOK integraal te vergoeden voor de schade dewelke zij lijdt ingevolge deze verbreking. De klant is er zich van bewust dat deze schadevergoeding – mede gelet op de desgevallend reeds aangegane engagementen van Barizza BV - IZIDOK ten aanzien van haar medewerkers en/of derde aangestelden – aanzienlijk kan zijn. De schadevergoeding die Barizza BV - IZIDOK toekomt zal minimaal, d.w.z. behoudens de mogelijkheid voor Barizza BV - IZIDOK om enige grotere schade aan te tonen, het volgende percentage op de door Barizza BV - IZIDOK voorgestelde en door de klant aanvaarde budget, bedragen:

- bij verbreking meer dan 30 dagen voor aanvang of levering minimaal en forfaitair 40 %,
- bij verbreking van minder dan 30 dagen voor aanvang of levering minimaal en forfaitair 60 %,
- bij verbreking van minder dan 14 dagen voor aanvang of levering minimaal en forfaitair 80 % en
- bij verbreking van minder dan 7 dagen voor aanvang of levering minimaal en forfaitair 100 %.

Dit alles geldt tevens in geval van gedeeltelijke verbreking van de overeenkomst.

De aan Barizza BV - IZIDOK toekomende schadevergoeding is dan in zijn geheel verschuldigd. Indien om redenen buiten haar wil (niet-limitatieve opsomming: overmacht, stakingen, weersomstandigheden, technische defecten, black-out elektriciteit, etc.) de opdracht niet kan worden uitgevoerd zoals overeengekomen, zal Barizza BV - IZIDOK aan de klant trachten vergelijkbare alternatieven voor te stellen, waarbij het de klant vrij staat deze te aanvaarden of te verwerpen. Indien de klant echter dergelijk voorstel / alternatief zonder gegronde redenen

verwerpt of wanneer volgens Barizza BV - IZIDOK geen alternatieven kunnen worden voorgesteld, zal Barizza BV - IZIDOK van al haar verplichtingen jegens de klant bevrijd zijn, zonder recht op schadevergoeding in hoofde van de klant. Barizza BV - IZIDOK zal evenmin enige aansprakelijkheid dragen jegens de klant of schadevergoeding verschuldigd zijn aan de klant indien zij omwille van de veiligheid zou beslissen om bepaalde events geheel of gedeeltelijk te annuleren en/of bepaalde materialen en/ of andere niet ter beschikking te stellen of te leveren.

Artikel 8 - Wijzigingen

Huidige overeenkomst vervangt alle voorgaande en kan slechts worden gewijzigd tussen partijen en middels schriftelijk akkoord van beide partijen onder verwijzing naar onderhavige overeenkomst. De nietigheid of niet-uitvoerbaarheid van één of meer clausules van onderhavige overeenkomst strekt zich niet uit tot de andere clausules ervan. Al wat niet expliciet in huidige overeenkomst werd voorzien, valt onder de toepassing van de gemeenrechtelijke wettelijke bepalingen. De niet toepassing van een bepaling van deze overeenkomst brengt niet met zich mee dat Barizza BV - IZIDOK aan de toepassing hiervan in een gelijkaardig geval verzaakt heeft. Indien één van de bepalingen van deze overeenkomst omwille van nietigheid of risico van nietigheid niet kan ingeroepen worden, komen de partijen overeen om deze bepaling door een andere bepaling die, qua inhoud en draagwijdte, zoveel mogelijk met de nietige of vernietigbare bepaling zal overeenstemmen, zonder echter de andere bepalingen van deze overeenkomst te beïnvloeden.

Artikel 9 - Toepasselijk recht en bevoegdheidsbeding

Huidige overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch Recht. De Nederlandstalige versie van deze tekst is bindend en primeert boven elke vertaling. Betwistingen m.b.t. de uitvoering van deze overeenkomst worden gevoerd in het Nederlands en zullen worden voorgelegd aan de exclusieve rechtsmacht van de rechtbanken van het gerechtelijke arrondissement Kortrijk.

Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten

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 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 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 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 staat 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 Indien:

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 Indien de organisator zich genooddaakt 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
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 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: 48 uur voor het begin van de pakketreis bij reizen die minder dan twee dagen duren, of 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 pakketreis. Bij opzegging kan de reiziger worden verplicht tot betaling van een opzegvergoeding aan de organisator. 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 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 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 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 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

Adres: City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel
e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be