

Algemene voorwaarden Maison Voyage

Onderhavige algemene voorwaarden maken integraal deel uit van de overeenkomst en vormen een aanvulling op de bepalingen van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna genoemd de “Wet”), en, in voorkomend geval, op de contractuele voorwaarden van de betrokken leveranciers van reisdiensten.

Wanneer de Onderneming pakketreizen verkoopt in de zin van de Wet, zijn de volgende algemene voorwaarden van toepassing:

Artikel 1: Offertes

Alle brochures, promoties, webpagina's of offertes door Maison Voyage (hierna genoemd “de Onderneming”) worden te goeder trouw opgesteld in functie van de op dat moment beschikbare informatie. Kaarten, foto's en illustraties dienen uitsluitend ter informatie en hebben geen contractuele waarde.

De klant (hierna genoemd, “de Reiziger”) aanvaardt uitdrukkelijk dat de door de Onderneming verstrekte precontractuele informatie vóór het sluiten van de overeenkomst kan wijzigen.

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, worden alle offertes door de Onderneming aan de Reiziger verstrekt, steeds gedaan “op aanvraag” en/of “onder voorbehoud van bevestiging”. Deze offertes blijven, behoudens andersluidende overeenkomst, geldig gedurende zeven (7) dagen.

Materiële vergissingen of fouten in de precontractuele informatie binnen de Onderneming niet. De Onderneming kan ten allen tijde de foutief verstrekte precontractuele informatie rechtzetten.

Artikel 2: Totstandkoming van de overeenkomst

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, komt de overeenkomst tot stand zodra de Reiziger de door de Onderneming overgemaakte offerte aanvaardt.

Artikel 3: Prijs en betalingsmodaliteiten

3.1

De vermelde prijs op de overeenkomst betreft een prijs per persoon, kamer of appartement.

Indien de Onderneming optreedt als:

- (a) doorverkoper: zijn de prijzen en inbegrepen prestaties deze zoals vermeld in de betreffende brochure;
- (b) organisator: gelden de specificaties zoals opgenomen in de bestelbon of de overeenkomst.

Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn volgende kosten niet inbegrepen in de prijs: kosten voor reispas, visa, inentingen en verzekeringen, persoonlijke uitgaven, fooien, facultatieve uitstappen die niet uitdrukkelijk als inbegrepen zijn aangeduid, kosten voortvloeiend uit vertragingen, annuleringen, overboekingen of wijzigingen van het transport ten gevolge van onder meer weersomstandigheden, technische defecten, stakingen, oorlog, wijzigingen in dienstregelingen of wijzigingen van vervoermiddel.

Telefonisch meegedeelde prijzen zijn steeds vrijblijvend en onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn bindend.

De overeengekomen prijs omvat alle reisdiensten die uitdrukkelijk in de overeenkomst zijn opgenomen, evenals alle toepasselijke belastingen en, indien van toepassing, bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten. De reiziger kan evenwel gehouden zijn tot betaling van vergoedingen, toeslagen of andere kosten die redelijkerwijze niet konden worden berekend of voorzien op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst, zoals toeristen- of toegangstaksen.

Kennelijke materiële fouten in de prijs zijn niet bindend en kunnen door de Onderneming worden rechtgezet.

3.2

De Onderneming behoudt zich het recht voor de prijs van de pakketreis na de sluiting van de pakketreisovereenkomst te wijzigen indien deze prijsverhoging een rechtstreeks gevolg vormt van een wijziging in:

1° de prijs van het passagiersvervoer ten gevolge van een stijging van de kostprijs van brandstof of andere energiebronnen; of

2° de hoogte van belastingen of vergoedingen op de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten, geheven door derden die niet rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de pakketreis, met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek- of aankomstheffingen in havens en luchthavens;

3° wijziging in de wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn.

De prijsherziening wordt berekend op basis van de voormelde kostenwijzigingen en in verhouding tot hun impact op de prijs van de pakketreis.

Elke prijsverhoging wordt uiterlijk twintig (20) dagen vóór de aanvang van de pakketreis aan de Reiziger meegedeeld via een duurzame gegevensdrager, met vermelding van de motivering en de berekening van de prijsaanpassing.

Indien voormelde kosten dalen na het sluiten van de overeenkomst en vóór het begin van de pakketreis, heeft de reiziger recht op een evenredige prijsvermindering.

In geval van een prijsvermindering heeft de organisator het recht de werkelijk gemaakte administratieve kosten in mindering te brengen op de terugbetaling aan de reiziger. Op verzoek van de reiziger staft de organisator deze administratieve kosten.

3.3

Voor vluchten en verzekeringen is de volledige reissom onmiddellijk en integraal verschuldigd bij het sluiten van de overeenkomst.

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is bij het sluiten van de overeenkomst eveneens een voorschot verschuldigd ten belope van dertig procent (30%) van de totale prijs van het landarrangement. De reissom van de vluchten worden niet meegenomen in deze berekening.

Het saldo van het landarrangement dient uiterlijk vijfenveertig (45) dagen vóór vertrek te worden betaald, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

3.4

Contante betalingen worden enkel aanvaard tot een maximumbedrag van 3.000 EUR per dossier, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving.

3.5

Elke factuur dient uiterlijk te worden betaald op haar vervaldag. De Reiziger is ingeval van niet-betaling van de factuur binnen een termijn van veertien kalenderdagen, te rekenen vanaf de dag volgend op de verzending van een ingebrekestelling in de vorm van een eerste herinnering, de maximale verwijlinteressen en maximale forfaitaire schadevergoeding verschuldigd overeenkomstig artikel XIX.4 WER vanaf de eerste dag volgend op de verzending van deze ingebrekestelling. Indien de herinnering niet langs elektronische weg werd verzonden, begint deze termijn van veertien kalenderdagen pas te lopen vanaf de derde werkdag na verzending van de eerste herinnering.

De Onderneming behoudt zich het recht voor om, in geval van niet-betaling van de factuur op de vervaldag, de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen na ingebrekestelling, en vergoeding te vorderen van de door haar geleden schade, met als minimum de annulatievergoeding voorzien in artikel 4 van de algemene voorwaarden. Reeds betaalde voorschotten zullen in mindering worden gebracht van deze vergoeding.

De Onderneming heeft het recht om reisdocumenten niet vrij te geven zolang niet alle openstaande facturen volledig zijn betaald.

Artikel 4: Opzegging door de Reiziger

4.1

De Reiziger kan de pakketreisovereenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis opzeggen via een duurzame gegevensdrager, gericht aan de Onderneming op het adres vermeld in artikel 16 van de algemene voorwaarden.

Opzeggingen die buiten de openingsuren van de Onderneming worden ontvangen, worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag.

4.2

Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn in geval van opzegging door de Reiziger de volgende opzeggingsvergoedingen verschuldigd:

- Voor vliegtuigtickets in economy class bedragen de annuleringskosten 100% van de ticketprijs. Voor vliegtuigtickets in business class zijn de annuleringskosten afhankelijk van de voorwaarden van de betrokken luchtvaartmaatschappij en bedragen deze minimaal EUR 40.
- Voor verzekeringen bedraagt de opzeggingsvergoeding 100% van de betaalde verzekeringspremie.
- Het voorschot van 30% van de totale prijs van het landarrangement is niet terugbetaalbaar.
- Bij opzegging tussen 59 en 30 dagen vóór vertrek: 100% van de prijs van de vluchten en 50% van de prijs van het landarrangement.
- Bij opzegging vanaf 29 dagen vóór vertrek: 100% van de totale prijs van de pakketreis.

Op verzoek van de reiziger verstrekt de organisator een verantwoording van het bedrag van de aangerekende opzeggingsvergoeding.

Indien de onderneming optreedt als doorverkoper, zijn de opzeggingsvoorwaarden en -vergoedingen van de betrokken organisator van toepassing, vermeerderd met de administratieve kosten van de Onderneming.

Eventuele terugbetalingen gebeuren na aftrek van verzekeringspremies, visumkosten en andere niet-terugbetaalbare kosten.

Artikel 5: Wijzigingen door de Reiziger

Elke wijziging van de overeenkomst op verzoek van de Reiziger geeft aanleiding tot forfaitaire administratieve kosten van 50 EUR per persoon indien de wijziging wordt aangevraagd tot 30 dagen vóór vertrek, en 100 EUR per persoon indien de wijziging wordt aangevraagd minder dan 30 dagen vóór vertrek. Deze kosten worden vermeerderd met de eventuele kosten aangerekend door de leveranciers van reisdiensten of, wanneer de Onderneming optreedt als doorverkoper, door de organisator.

De Reiziger aanvaardt uitdrukkelijk dat elke wijziging afhankelijk is van beschikbaarheid en aanleiding kan geven tot een prijsaanpassing. Indien de gevraagde wijziging niet beschikbaar blijkt of indien het prijsverschil buitensporig hoog is, kan de Reiziger afzien van de overeenkomst. In dat geval zijn de opzeggingsvergoedingen zoals bepaald in artikel 4 van de algemene voorwaarden van toepassing.

Alle kosten verbonden aan een wijziging van de overeenkomst zijn in elk geval ten laste van de Reiziger.

Artikel 6: Wijzigingen door de Onderneming

6.1

De Onderneming behoudt zich het recht voor om indien zij optreedt als organisator, vóór vertrek kleine wijzigingen aan de overeenkomst aan te brengen. In dat geval wordt de Reiziger hiervan in kennis gesteld via een duurzame gegevensdrager.

6.2

Afhankelijk van lokale omstandigheden, buiten de wil van de Onderneming, kan het noodzakelijk zijn dat bepaalde onderdelen van de reis ter plaatse worden gewijzigd. Eventuele kosten die hieruit voortvloeien, zijn in geen geval ten laste van de Onderneming en worden integraal gedragen door de Reiziger

6.3

De Onderneming heeft het recht om kennelijke materiële fouten in de overeenkomst te allen tijde te corrigeren.

6.4

Wanneer er ingrijpende wijzigingen aan de overeenkomst worden aangebracht of wanneer de prijs met meer dan 8% wordt verhoogd, overeenkomstig artikel 20 van de Wet, dient de Reiziger de Onderneming binnen zeven (7) dagen na kennisgeving van de wijziging te informeren over zijn beslissing om de wijziging al dan niet te aanvaarden.

Bij gebrek aan tijdige reactie wordt de wijziging geacht te zijn aanvaard.

Artikel 7: Overdracht van de overeenkomst

De reiziger kan de pakketreisovereenkomst overdragen aan een persoon die voldoet aan alle op die overeenkomst toepasselijke voorwaarden, mits de Onderneming hiervan binnen een termijn van uiterlijk zeven (7) dagen vóór het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager in kennis wordt gesteld.

De overdrager en de overnemer zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde saldo van de pakketreis, evenals voor de bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die daadwerkelijk voortvloeien uit de overdracht.

De Onderneming stelt de overdrager in kennis van de werkelijke kosten van de overdracht en bezorgt op verzoek de bewijsstukken van de bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die uit de overdracht voortvloeien.

Indien bepaalde reisdiensten, zoals niet-wijzigbare of niet-terugbetaalbare vliegtickets, niet kunnen worden overgedragen, kunnen de hiermee verbonden kosten oplopen tot de prijs van de betrokken reisdienst of van een nieuwe boeking.

Artikel 8: Non-conformiteit en bijstand

8.1 De Reiziger dient de Onderneming onverwijld in kennis te stellen van elke non-conformiteit die hij ter plaatse vaststelt. Elke klacht in dit verband wordt beoordeeld door de organisator, rekening houdend met de concrete omstandigheden en de aard van het geboekte pakket.

De Reiziger dient zijn klachten op de volgende wijze kenbaar maken::

- Zowel telefonisch: Op het 24/7 noodnummer + 32 (0) 471 74 09 41
- Als per mail naar: info@maisonvoyage.be

8.2

Indien een van de reisdiensten niet conform de overeenkomst wordt uitgevoerd, verhelpt de Onderneming die optreedt als 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.

8.3

Na kennisgeving van de door de organisator voorgestelde alternatieve arrangementen dient de Reiziger binnen een termijn van 48 uur via een duurzame gegevensdrager te laten weten of hij het voorgestelde alternatief al dan niet aanvaardt. Bij gebrek aan tijdige reactie wordt het voorgestelde alternatief geacht te zijn aanvaard.

8.4

De reiziger heeft het recht zijn klachten te richten tot de doorverkoper bij wie hij het pakket heeft aangekocht. In dat geval zal hij eveneens steeds de organisator van zijn klacht in kennis stellen.

8.5

De Reiziger erkent dat indien hij de Onderneming niet correct en onverwijld in kennis stelt, hij de Onderneming verhindert om het vastgestelde probleem op efficiënte wijze op te lossen. De eventuele financiële gevolgen daarvan zijn in dat geval ten laste van de Reiziger.

8.6

De Onderneming biedt indien zij optreedt als organisator, de Reiziger zonder onnodige vertraging passende bijstand indien deze in moeilijkheden verkeert. Deze bijstand omvat in het bijzonder het verstrekken van nuttige informatie over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand, alsmede het ondersteunen van de Reiziger bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve reisarrangementen.

Indien de moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de Reiziger, is de Onderneming gerechtigd om voor de verleende bijstand een redelijke vergoeding in rekening te brengen.

Artikel 9: Aansprakelijkheid van de Onderneming

9.1

De Onderneming is, wanneer zij optreedt als organisator, aansprakelijk voor de goede uitvoering van alle in het pakket opgenomen reisdiensten.

Wanneer de Onderneming optreedt als doorverkoper, draagt zij geen aansprakelijkheid voor de uitvoering van de reisdiensten onverminderd artikel 9.4 van de algemene voorwaarden.

9.2

De Onderneming is niet aansprakelijk voor onvoorziene omstandigheden of gebeurtenissen, zoals nieuwe regelgeving of verordeningen, ongevallen, mechanische defecten, epidemieën, oorlog, natuurrampen en gelijkaardige situaties. Deze opsomming is niet limitatief.

Eventuele bijkomende vervoers- of verblijfskosten die voortvloeien uit onvoorziene omstandigheden of gebeurtenissen, zijn ten laste van de Reiziger.

9.3

De Onderneming is nooit aansprakelijk voor de goede uitvoering van reisdiensten die niet uitdrukkelijk in de overeenkomst zijn opgenomen alsook reisdiensten en die de Reiziger ter plaatse heeft geboekt zonder de Onderneming daarvan vooraf in kennis te stellen.

9.4

De Onderneming is, wanneer zij optreedt als doorverkoper, slechts aansprakelijk voor de goede uitvoering van alle in het pakket opgenomen reisdiensten indien de organisator buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd tenzij de organisator aan de voorwaarden in afdeling 1-4 van de Wet voldoet.

Artikel 10: Reisdocumenten

10.1

De Reiziger dient in het bezit te zijn van geldige reisdocumenten om zich naar het land van bestemming te kunnen begeven. Afhankelijk van de bestemming kan een geldige identiteitskaart volstaan, kan een internationaal paspoort vereist zijn (veelal geldig tot minstens zes maanden na de terugreis), en in bepaalde gevallen zijn tevens een internationaal paspoort en een visum noodzakelijk.

10.2

Hoewel de Onderneming de Reiziger zo goed mogelijk informeert over de geldende inreis- en reisformaliteiten voor de bestemming, blijft het uitsluitend de verantwoordelijkheid van de Reiziger om de geldigheid, volledigheid en conformiteit van zijn reisdocumenten en deze van alle reizigers namens wie hij optreedt, te controleren en in orde te brengen.

10.3

De Reiziger verbindt zich ertoe de Onderneming te informeren over zijn eigen nationaliteit en die van alle reizigers namens wie hij optreedt, en de Onderneming onverwijld in kennis te stellen van elke relevante wijziging of informatie in dit verband.

10.4

Indien de Reiziger dan wel één of meerdere reizigers namens wie hij optreedt niet de Belgische nationaliteit draagt, dient de Reiziger zich zelfstandig te vergewissen van de toepasselijke inreisvoorwaarden bij de bevoegde ambassade, consulaat of andere bevoegde diplomatieke instantie, teneinde kennis te nemen van alle vereiste formaliteiten.

10.5

De Onderneming is niet aansprakelijk voor enige schade, vertraging, weigering van toegang of andere gevolgen die voortvloeien uit het niet naleven van deze verplichtingen door de Reiziger.

Artikel 11: Gezondheid

11.1

De Onderneming kan de gezondheidstoestand van de reizigers niet kennen. Het komt derhalve uitsluitend de Reiziger toe om zich vooraf te informeren over de vereiste gezondheidsformaliteiten en aanbevelingen die gelden op de gekozen bestemming.

11.2

De Reiziger verklaart dat hij alsook de reizigers namens wie hij optreedt, medisch, fysiek en psychisch in staat zijn om de gekozen reis te ondernemen. De Reiziger verbindt zich ertoe indien de Reiziger of de reizigers namens wie hij optreedt, lijden aan een fysieke of psychische beperking, een mobiliteitsbeperking hebben, een

aandoening hebben die medische opvolging of behandeling vereist, of zwanger zijn, de Onderneming hiervan vooraf in kennis te stellen.

De Onderneming behoudt zich het recht voor om een Reiziger dan wel een reiziger namens wie de Reiziger optreedt, te weigeren, indien op basis van objectieve en niet-discriminerende criteria blijkt dat deelname aan de reis redelijkerwijze niet mogelijk is. Eventuele kosten die voortvloeien uit een dergelijke weigering na het sluiten van de overeenkomst, zijn volledig ten laste van de Reiziger.

11.3

De Reiziger wordt aangeraden om, in functie van de aard van de reis, aangepast materiaal en geschikte uitrusting te voorzien, tenzij deze uitdrukkelijk in het pakket zijn inbegrepen.

De Onderneming kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade of gevolgen die voortvloeien uit het niet naleven van deze aanbeveling door de Reiziger.

11.4

De Reiziger wordt aanbevolen om met betrekking tot gezondheids- en veiligheidsvoorwaarden de informatie van de FOD Buitenlandse Zaken te raadplegen.

Artikel 12: Financieel onvermogen

Zoals voorzien door de Wet, is het financieel onvermogen van de Onderneming gedekt door het Garantiefonds, dat als waarborg optreedt voor de repatriëring van de reizigers en de terugbetaling van alle betaalde bedragen in geval van financieel onvermogen van de Onderneming.

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

Artikel 13: Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van de Onderneming is verzekerd door Amlin.

Artikel 14: Vluchten

14.1

De vluchten vermeld in de offertes en overeenkomsten van de Onderneming worden steeds onder voorbehoud meegedeeld. Elke wijziging wordt onverwijld aan de Reiziger gecommuniceerd.

14.2

De identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij wordt aan de Reiziger meegedeeld uiterlijk op de reisdocumenten, overeenkomstig de toepasselijke Europese regelgeving.

14.3

De Reiziger en de personen namens wie de Reiziger optreedt, zijn verplicht zich tijdig aan te bieden voor de inscheping, met alle vereiste geldige reisdocumenten. De Onderneming kan niet aansprakelijk worden gesteld

voor enige gevolgen van niet-inscheping of vluchtweigering die te wijten zijn aan opzet, nalatigheid of fout van de Reiziger dan wel één van de personen namens wie de Reiziger optreedt.

14.4

In geval van verlies of beschadiging van bagage dient de Reiziger onmiddellijk bij de dienst “lost & found” op de luchthaven een Property Irregularity Report (PIR) te laten opstellen.

De Onderneming draagt hierin geen enkele verantwoordelijkheid, noch aansprakelijkheid indien de Reiziger dit nalaat.

Artikel 15: Bescherming persoonsgegevens (GDPR)

De Onderneming verzamelt en verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met Verordening (EU) 2016/679 (“GDPR”). De persoonsgegevens die aan de Onderneming worden verstrekt, zijn noodzakelijk voor de behandeling van de boeking van de Reiziger en de personen namens wie de Reiziger optreedt en voor de uitvoering van de overeenkomst (art. 6.1.b GDPR).

In dat kader kunnen de gegevens van de Reiziger en de personen namens wie de Reiziger optreedt worden doorgegeven aan onze partners die betrokken zijn bij de uitvoering van de reisdiensten. De Onderneming doet hiervoor uitsluitend beroep op partners die een passend beschermingsniveau garanderen overeenkomstig de GDPR.

Met toestemming van de Reiziger kunnen de gegevens eveneens worden gebruikt voor het versturen van promotionele of commerciële aanbiedingen, via e-mail of per post.

Daarnaast kunnen de gegevens worden doorgegeven aan de FOD Binnenlandse Zaken en aan dienstverleners in het kader van en in uitvoering van de wet van 25 december 2016 betreffende de verwerking van passagiersgegevens, ter omzetting van Richtlijn (EU) 2016/681 van 27 april 2016 inzake het gebruik van persoonsgegevens van passagiers voor het voorkomen, opsporen, onderzoeken en vervolgen van terroristische misdrijven en zware criminaliteit.

De Reiziger beschikt over het recht op inzage, rectificatie, wissing en bezwaar met betrekking tot zijn persoonsgegevens. Deze rechten kunnen worden uitgeoefend via e-mail of per brief, met vermelding van de naam, voornaam en adres van de Reiziger en de reden van zijn verzoek.

Klachten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens kunnen worden ingediend bij de bevoegde toezichthoudende autoriteit.

Artikel 16: Kennisgevingen

Tenzij anders bepaald, moeten alle kennisgevingen in het kader van de overeenkomst op de volgende adressen plaatsvinden:

- Per brief: Maison Voyage, Plaats 2, 8890 Dadizele, België
- Per mail: info@maisonvoyage.be

Artikel 17: Verzoeningsprocedure

17.1

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

17.2

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.

17.3

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

17.4

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.

17.5

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

Artikel 18: Arbitrage of rechtbank

18.1

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.

18.2

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

18.3

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.

18.4

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.

18.5

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