

De algemene voorwaarden die werden vastgelegd door de Belgische Beroepsvereniging van Reisbureaus zijn onderworpen aan de internationale overeenkomst betreffende het reiscontract(o.r.c.) van 23 april 1970 (goedkeuringswet van 30 maart 1973).

1. INSCHRIJVING

De inschrijving voor een reis kan enkel gebeuren door het ondertekenen van een inschrijvingsdocument en het betalen van het voorschot voorzien in artikel 3.1 in handen van een bemiddeld reisbureau. Dit reisbureau moet houder zijn van een vergunning "A", "B" of "C" verleend door het Commissariaat Generaal voor Toerisme, overeenkomstig de wet van 21 april 1965 houdende het statuut van de reisbureaus. MONTANA neemt geen enkele verantwoordelijkheid voor informatie en/of boeking verricht door zogenaamde "reisconsulenten" of anderen die zich als reisagent voordoen, zonder daartoe de nodige vergunningen te bezitten. Wij raden onze reizigers aan zich te vergewissen of zij wel degelijk met een erkende reisagent te maken hebben. Door deze inschrijving aanvaardt de reiziger de onderhavige algemene voorwaarden en erkent hij dat hij er kennis heeft van genomen.

2. PRIJS VAN DE REIS

De prijs dekt alleen de diensten die voorzien zijn in het reisdocument. Behoudens andersluidende bepaling gelden de prijzen per persoon. Eventuele toeslagen voor bad of douche, voor een éénpersoonskamer, dranken, enz. zijn niet in de prijs inbegrepen. Voor de reizen in nachtdienst zijn de maaltijden onderweg exclusief. Onze prijzen worden te goeder trouw berekend op de basis van de tarieven, bijdragen, taksen en wisselkoersen zoals die bekend waren op 01/07/99. Elke stijging van één van deze elementen kan Montana verplichten zijn prijzen aan te passen. Indien de verhoging van de totale prijs meer dan 10% bedraagt, kan de reiziger zijn contract opzeggen zonder kosten. In dit geval heeft hij recht op de terugbetaling van alle bedragen die aan Montana werden betaald, op voorwaarde dat de opzegging schriftelijk is gebeurd binnen de 10 dagen na de mededeling van de prijsverhoging. Na het verstrijken van deze termijn, wordt artikel 4 betreffende de annulatie door de reiziger van toepassing.

3. BETALING VAN DE REISSOM*

3.1 Voorschot: Bij het ondertekenen van het inschrijvingsdocument, dient de reiziger een voorschot van 1/3 van de totale reissom te betalen in handen van het bemiddelend reisbureau met een minimum van € 75.

3.2 Saldo van de reissom. De reissom moet, na aftrek van het voorschot, betaald worden ten laatste 1 maand voor de vertrekdatum.

3.3 Boekt de reiziger minder dan een maand voor vertrekdatum, dan moet hij de totale reissom onmiddellijk betalen.

4. ANNULATIE DOOR DE REIZIGER

De reiziger kan ten allen tijde zijn inschrijving geheel of gedeeltelijk annuleren. De annulatie moet zo vlug mogelijk schriftelijk aan het reisbureau worden meegedeeld. De kosten hieraan verbonden zijn steeds integraal verschuldigd. Voor annulatie van verblijf in een hotel: - tot 8 weken (56 dagen) voor het vertrek: € 50 per persoon - van 8 weken tot 1 maand voor vertrekdag: 50% van de volledige reissom - van 1 maand tot 8 dagen voor vertrek = 75% van de totale reissom - vanaf 7 dagen voor afreis of indien u geen gebruik maakt van uw geboekt verblijf, zonder verwittiging vooraf, wordt de volledige reissom aangerekend. Voor annulatie van verblijf in verhuring: - tot 8 weken voor afreis: € 50 per persoon - vanaf 8 tot 6 weken voor afreis: 25% van de volledige reissom - vanaf 6 weken tot 22 dagen voor afreis: 50% van de volledige reissom - vanaf 21 dagen tot 14 dagen voor afreis: 75% van de volledige reissom - vanaf 14 dagen voor afreis of indien u geen gebruik maakt van uw geboekt verblijf, zonder verwittiging vooraf, wordt de volledige reissom aangerekend. Indien de kosten van Montana hoger zijn dan deze hierboven vermeld, zullen deze kosten aan de klant aangerekend worden.

5. WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER

Waar enigszins mogelijk, worden wijzigingen aan een inschrijving aanvaard, mits betaling van volgende administratiekosten: € 13 per persoon.

6. ANNULATIE VAN DE REIS OF WIJZIGINGEN AAN DE REIS DOOR MONTANA

Montana behoudt zich het recht voor het contract, geheel of gedeeltelijk op te zeggen of de reis te wijzigen. En dit zonder enige vergoeding wanneer zich, voor of tijdens de uitvoering ervan uitzonderlijke omstandigheden voordoen die Montana niet kon kennen bij het afsluiten van de overeenkomst en die, indien hij ze op dat ogenblik had gekend, voor hem gegronde redenen waren om die overeenkomst niet te sluiten. (oorlog, natuurramp, epidemie, slechte weersomstandigheden, contractbreuk vanwege de hoteluitbater). Het gestorte voorschot zal geheel of gedeeltelijk kunnen weerhouden worden ten titel van schadeloosstelling voor het werk en de gemaakte kosten. - Montana behoudt zich ook nog het recht voor tot opzegging zonder vergoeding, wanneer een reis niet kan doorgaan bij gebrek aan een voldoende aantal deelnemers. In dit geval moet de deelnemer, via het bemiddelde reisbureau, minstens veertien dagen voor de voorziene vertrekdatum worden verwittigd en tevens zal Montana onmiddellijk terugbetaling doen van alle ontvangen voorschotten. Deze bepaling wordt o.a. toegepast wanneer minder dan 20 personen zouden zijn ingeschreven.

7. ERRATA EN RECHTZETTINGEN

Montana behoudt zich het recht voor op haar facturen en documenten elke fout te verbeteren die zij mocht opmerken na de uitgave van de brochure en dit tot 2 weken voor de vertrekdatum.

8. KLACHTEN

Mocht niettegenstaande alle bezorgdheid en inspanningen van Montana een reiziger toch een klacht in te dienen hebben, dan moet deze klacht tijdens de reis ingediend worden bij de reisleid(st)er of de host(ess) zo deze laatste de reis niet meemaakt, wordt de klacht ingediend bij de bestuurder of bij de plaatselijke vertegenwoordiger die zich dan zal inspannen om een oplossing te vinden. De reiziger is ertoe gehouden aan te tonen dat hij ter plaatse alle mogelijke stappen ondernomen heeft om een oplossing voor het probleem te vinden. Mocht de gevonden oplossing de reiziger niet bevredigen, dan moet hij zijn klacht schriftelijk indienen bij het bemiddelend reisbureau, samen met alle nodige bewijsstukken en dit binnen de dertig dagen na terugkeer in België. Elke ander klacht wordt als onbestaand en nietig beschouwd.

9. VERANTWOORDELIJKHEID

9.1. Verantwoordelijkheid van Montana: Montana is aansprakelijk voor alle schade die de reiziger oploopt wegens gehele of gedeeltelijke niet naleving van zijn verplichtingen als organisator, zoals deze uit het contract of uit de o.r.c. voortvloeien, tenzij hij bewijst als een naarstige organisator te hebben gehandeld. De schadevergoeding wordt bepaald overeenkomstig de bepalingen van het o.r.c. alle gegevens in deze gids werden ter goeder trouw verzameld maar zijn volledig vrijblijvend. Een klaarblijkelijke materiële vergissing kan Montana derhalve niet binden. Hij kan geen verantwoordelijkheid opnemen voor verwondingen of schade opgelopen door één of meerdere deelnemers wanneer deze verwonding of schade niet wordt veroorzaakt door een tekortkoming van zijnentwege. Montana kan niet aansprakelijk gesteld worden voor verlies, diefstal of beschadiging van bagage, geld inbegrepen. De verantwoordelijkheid van de vervoeronderneming en van het hotel worden bepaald door internationale overeenkomsten en de wet.

9.2. Verantwoordelijkheid van de reiziger.

Vrijwillige of onvrijwillige schade door de reiziger toegebracht aan derden, vervoermiddelen, hotel etc. valt ten zijnen laste. De reiziger zal ervoor zorgen dat zijn persoon, zijn persoonlijke documenten en zijn reisgoed voldoen aan de door binnen- en buitenlandse reglementen opgelegde voorwaarden inzake tolgrensfaciliteiten, formaliteiten van sanitaire en financiële aard, het politiereglement en andere bepalingen en dit voor de gehele duur van de gecontracteerde reis. Montana neemt geen enkele verantwoordelijkheid op zich voor de gevolgen die voortvloeien uit het ontbreken van de nodige documenten, of de nietnaleving van zijn verplichtingen van de reis.

10. UITSLUITING

Een reiziger die zich zo gedraagt dat de goede uitvoering van de reis erdoor wordt in het gedrang gebracht of die de medereizigers ernstig hindert, kan van verdere deelneming aan de reis of het verblijf worden uitgesloten. Alle daaraan verbonden kosten blijven te zijner laste en hij heeft in geen geval recht op gehele of gedeeltelijke terugbetaling van de reissom.

11. ALLERLEI

11.1. Opstapplaats Een reiziger moet zich, met zijn bagage, op de opstapplaats aanbieden op het uur en plaats aangeduid op de reisdocumenten. De reiziger wordt aansprakelijk gesteld voor alle eventuele schade en kosten die voortspuiten uit het niet-naleven van deze regel.

11.2. Programma De door Montana verstrekte inlichtingen werden bij de betrouwbaarste bronnen ingewonnen en te goeder trouw meegedeeld. Montana is niet aansprakelijk voor materiele vergissingen noch voor de omstandigheden die buiten zijn controle vallen. Hij wijst alle aansprakelijkheid af voor allerlei inlichtingen die door derden als documentatie worden verschaft.

GESCHILLENREGLEMENT VAN DE V.Z.W. GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

Art. 1: Geschillencommissie Reizen De Geschillencommissie Reizen is de commissie die bedoeld wordt in het model van de algemene reisvoorwaarden en van het boekingsformulier opgesteld door de v.z.w. Geschillencommissie Reizen. Art. 2: Adres De v.z.w. Geschillencommissie Reizen en haar secretariaat zijn gevestigd in 1000 Brussel, p/a Ministerie van Economische Zaken, North Gate III, Koning Albert II-laan 16, 1000 Brussel; tel.: 02/206.52.38; fax: 02/206.57.74

Art. 3: Mededelingen en termijnen: Elke mededeling gedaan in uitvoering van dit reglement, is geldig als de geadresseerde de ontvangst ervan schriftelijk heeft bevestigd, of als ze hem aangetekend werd aangeboden op zijn laatst gekende adres. Behoudens andersluidende bepaling geldt de postdatum als verzendingsdatum of als aanvangspunt van een termijn. Alle in dit reglement voorkomende termijnen worden berekend overeenkomstig de artikelen 48 tot en met 50, evenals 52 tot en met 57 van het Gerechtelijk Wetboek.

Art. 4: Voor alles wat niet uitdrukkelijk in dit reglement is omschreven zijn de artikelen 1676 tot en met 1723 van het Gerechtelijk Wetboek van toepassing. Art. 5: Samenstelling van het arbitraal college De v.z.w. Geschillencommissie Reizen wordt door de procederende partijen gelast met de aanwijzing van de arbiters van het Arbitraal College. Daarbij moeten de volgende regels in acht genomen worden. Het arbitraal College moet bestaan uit een voorzitter en twee of vier andere arbiters. De Voorzitter wordt in onderling overleg aangewezen door de v.z.w. Geschillencommissie Reizen; hij moet onafhankelijk zijn en de graad van doctor of licentiaat in de rechten hebben behaald. De andere arbiters worden op paritaire basis aangewezen door enerzijds de leden van de v.z.w. Geschillencommissie Reizen die de reissector vertegenwoordigen en anderzijds de leden die de verbruikersorganisaties vertegenwoordigen. Die leden treden niet op als partijarbiters.

Art. 6: Voor arbitrage vatbare geschillen

Het Arbitraal College neemt enkel kennis van geschillen onder de voorwaarden bepaald in de algemene reisvoorwaarden. Daarnaast is het ook bevoegd voor geschillen waarvoor de betrokken partijen na het ontstaan van en geschil een “arbitraal compromis” hebben gesloten. Geschillen over lichamelijke schade zijn in ieder geval uitgesloten.

Art. 7: Draagwijdte van de arbitrageovereenkomst

Het feit dat partijen overeengekomen zijn om hun geschil door de Geschillencommissie te laten arbitreren, houdt in dat zij zich aan dit reglement onderwerpen. Indien één van de partijen ondanks die arbitrageovereenkomst weigert deel te nemen aan de arbitrage, of zich van deelneming onthoudt, zal de arbitrage toch doorgaan. Wanneer een partij één of meer verweermiddelen opwerpt over het bestaan of de geldigheid van de arbitrageovereenkomst, beslist het Arbitraal College over zijn eigen rechtsmacht. Het Arbitraal College is bevoegd, ondanks de nietigheid of de onbestaandheid van het reiscontract, indien zij vaststelt dat de arbitrale overeenkomst op zich geldig is.

Art. 8: Bewarende maatregel of voorlopige voorziening In spoedeisende gevallen kan iedere partij bewarende maatregelen of een voorlopige voorziening vragen aan de rechter. De eisende partij moet

zowel het verzoek zelf als de uitspraak erover onverwijld meedelen aan het secretariaat van de Geschillencommissie.

Art. 9: Taal

De arbitrale behandeling verloopt hetzij in het Nederlands hetzij in het Frans. De beslissing terzake ligt bij de reiziger. Hij moet zijn keuze meteen in zijn verzoek tot arbitrage maken, ofwel later, maar in dat geval wel binnen de termijn bepaald in artikel 13. Heeft hij geen taal gekozen of heeft hij dat niet tijdig gedaan, dan zal het arbitraal geding worden gevoerd in de taal die werd gebruikt voor het verzoek tot arbitrage, mits dit in het Nederlands of het Frans werd opgesteld. Anders beslist het Arbitraal College over de taal waarin de rechtspleging zal verlopen, rekening houdend met de omstandigheden en onder meer met de taal van de overeenkomst. Het Arbitraal College mag alle aangewende bewijsstukken laten vertalen door een vertaler naar keuze. De daaraan verbonden kosten moeten door de eisende partij worden voorgeschoten. Die kosten behoren tot de procedurekosten waarover het arbitraal college in de uitspraak zal beslissen.

Art. 10: Verzoek tot arbitrage via vragenformulier

De eisende partij met het verzoek tot arbitrage formulieren op een vragenformulier dat speciaal daarvoor werd ontworpen door de v.z.w. Geschillencommissie Reizen. Dit formulier ligt ter beschikking op het secretariaat van de Geschillencommissie en wordt op eenvoudige vraag, samen met het geschillenreglement, toegestuurd aan de eisende partij. Wanneer het vragenformulier volledig ingevuld en ondertekend is, moet het door de eiser aangetekend worden verstuurd naar het secretariaat van de Geschillencommissie. De vordering wordt aanhangig gemaakt op de datum die blijkt uit de poststempel van die aangetekende brief, of in voorkomend geval uit de datum waarop het formulier op het secretariaat werd afgegeven.

Art. 11: Betaling van een waarborg

Binnen de vijftien dagen nadat de vordering aanhangig werd gemaakt, moet de eisende partij als waarborg een bedrag zoals bepaald in artikel 26, op de rekening van de Geschillencommissie Reizen storten. Wanneer ze dat niet tijdig doet, wordt de rechtspleging van rechtswege opgeschort tot op het ogenblik dat de waarborg ontvangen werd.

Art. 12: Tussenkoms van het secretariaat

Na ontvangst van de waarborg brengt het secretariaat van de Geschillencommissie de verwerende partij(en) op de hoogte van de vordering die aanhangig werd gemaakt. Daartoe bezorgt het deze partij(en) per aangetekende brief, een kopie van het vragenformulier dat de eisende partij heeft ingevuld, samen met het geschillenreglement. In diezelfde brief deelt het secretariaat de datum mee van de rechtszitting waarop het Arbitraal College de zaak zal behandelen. Terzelfder tijd brengt het secretariaat de eisende partij in een aangetekende brief op de hoogte van de datum van de rechtszitting.

Art. 13: Het “in staat stellen” van de zaak

Uiterlijk 1 maand na de datum die blijkt uit de poststempel op de aangetekende brieven die in artikel 12 werden bedoeld, moeten alle betrokken partijen hun dossier, samen met een inventaris van de stukken, bezorgen aan het secretariaat van de Geschillencommissie. Het aantal exemplaren dat ze moeten overhandigen, bedraagt evenveel als er partijen zijn in de rechtspleging, plus één. Die regel geldt ook voor foto's of videobanden die als bewijsmateriaal worden aangevoerd. Wanneer bepaalde stukken niet voor kopienamen in aanmerking komen, moet men het origineel afgeven op het secretariaat van de Geschillencommissie. In de inventaris waarvan sprake in het eerste lid van dit artikel, moet men voor de stukken in kwestie de vermelding toevoegen dat ze ter inzage liggen op het secretariaat van de Geschillencommissie.

Art. 14: Tussenkoms van het secretariaat

Na verloop van de termijn bepaald in artikel 13 stuurt het secretariaat van de Geschillencommissie de dossiers van de partij(en) per gewone brief naar de tegenpartij(en), of laat de tegenpartij(en) per gewone brief weten dat de andere partij haar dossier niet tijdig heeft bezorgd.

Art. 15: Eventuele tegeneis

Wanneer de verwerende partij(en) een tegeneis wil(len) formuleren, moet(en) ze dat doen binnen de termijn bepaald in artikel 13. Ze moet(en) daartoe een aangetekende brief richten aan de partij tegen wie ze de vordering instelt (instellen), alsook aan het secretariaat van de Geschillencommissie.

Art. 16: Eventuele “conclusies”

Wanneer een partij conclusies neemt moet ze het origineel sturen of afgeven op het secretariaat van de Geschillencommissie, en terzelfder tijd een kopie bezorgen aan alle andere partijen die in de zaak betrokken zijn. De verwerende partij(en) heeft (hebben) één maand de tijd om conclusies te nemen, gerekend vanaf het ogenblik waarop ze de brief heeft (hebben) ontvangen waarvan sprake in artikel 14. De eisende partij heeft één maand om te antwoorden. Daarna krijgt (krijgen) de verwerende partij(en) ten slotte vijftien dagen om haar (hun) wederwoord te formuleren.

Art. 17: De zitting Ten minste een half uur vóór de zitting die voor de behandeling van de zaak werd vastgelegd, ligt het volledige dossier zoals het aan het Arbitraal College zal worden bezorgd, ter inzage van de partijen.

Art. 18: Persoonlijke verschijning of via een derde Alle partijen verschijnen ofwel persoonlijk ofwel via een persoon die ze daartoe schriftelijk hebben gemachtigd met een naar behoren opgestelde volmacht, behalve voor wat de echtgeno(o)t(e) betreft. Ze mogen zich desgewenst laten bijstaan door een persoon naar eigen keuze, mits die door het Arbitraal College wordt toegestaan. Ze mogen zich eveneens laten vertegenwoordigen of laten bijstaan door een advocaat.

Art. 19: Niet openbaarheid De zittingen zijn niet openbaar. De partijen verklaren zich akkoord met de publicatie van de arbitrale uitspraak, in haar geheel of samengevat, mits weglating van alle identificatiemogelijkheden.

Art. 20: Onderzoek van de zaak

Het Arbitraal College onderzoekt de zaak met alle geschikte middelen. Het kan onder meer een persoonlijke verschijning of een getuigenverhoor gelasten, of één of meer deskundigen aanstellen. Een partij die videobanden als bewijsmateriaal heeft aangevoerd, kan gebruik maken van de apparatuur die de Geschillencommissie Reizen ter beschikking stelt.

Art. 21: Sluiting van de debatten

Na behandeling van de zaak worden de debatten gesloten en wordt de zaak voor uitspraak in beraad genomen.

Art. 22: Akkoord ter zitting Indien de partijen tijdens de zitting een akkoord hebben bereikt om aan hun geschil een einde te maken, wordt dat akkoord opgenomen in een arbitrale uitspraak.

Art. 23: Uitspraak Het Arbitraal College doet op een gemotiveerde wijze uitspraak binnen twee maanden, gerekend vanaf de dag van de laatste zitting over de zaak. Die uitspraak wordt geacht te zijn gedaan

De algemene voorwaarden zullen aangepast worden conform de nieuwe wetgeving op het ogenblik dat deze nieuwe voorwaarden in voegen gaan en aan ons worden overgemaakt.