Uniglobe Robins Travel is een handelsnaam van Robins Travel NV – BE0452.101.855

Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor Gekoppelde reisarrangementen

Artikel 1: Toepassingsgebied
Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de verkoop van gekoppelde reisarrangementen die vanaf 1 juli 2018 worden geboekt en worden geregeld door de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017.

Artikel 2: Definitie
Er is sprake van een gekoppeld reisarrangement indien ten minste twee verschillende soorten reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie worden aangekocht, die echter geen pakketreis vormen en waarvoor afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met de verschillende reisdienstverleners, waarbij een professioneel: a) tijdens één bezoek aan of contactmoment met het eigen verkooppunt het apart selecteren en apart betalen van elke reisdienst door de reiziger faciliteert, of b) op gerichte wijze de aankoop van ten minste één aanvullende reisdienst bij een andere professioneel faciliteert waarbij uiterlijk vierentwintig uur na de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst een overeenkomst met die andere professioneel wordt gesloten.

Artikel 3: Informatie aan de reiziger vooraleer een gekoppeld reisarrangement tot stand komt
De professioneel die een gekoppeld reisarrangement faciliteert verstrekt de reiziger de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie en wijst hem op de volgende informatie: 1. Dat de reiziger geen pakketreis heeft afgesloten en elke dienstverlener aansprakelijk is voor de goede contractuele uitvoering van zijn eigen diensten 2. Dat de reiziger aanspraak kan maken op bescherming bij insolventie.

Artikel 4: Gevolgen van de niet naleving van de informatieverplichting
Indien de professioneel die gekoppelde reisdiensten faciliteert geen correcte informatie heeft gegeven, zijn de rechten en de verplichtingen van een pakketreis van toepassing, behoudens voor prijswijzigingen en wijzigingen van de pakketreis.

Artikel 5: Informatie door de reiziger
5.1: De persoon die het gekoppeld reisarrangement afsluit, moet aan de professionelen alle nuttige inlichtingen verstrekken omtrent hemzelf en zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst.
5.2: Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de professioneel, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

Travel well

Artikel 6: Insolventie
Professionelen die gekoppelde reisarrangementen faciliteren stellen zekerheden voor de terugbetaling van alle bedragen die zij ontvangen van reizigers, voor zover een reisdienst, die deel uitmaakt van een gekoppeld reisarrangement ten gevolge van hun insolventie niet wordt verleend. Indien deze professionelen de partij zijn die voor het passagiersvervoer verantwoordelijk is, dekt de zekerheid ook de repatriëring van de reiziger.

Artikel 7: Aansprakelijkheid voor boekingsfouten
7.1 : De professioneel is aansprakelijk voor elke fout: - door technische gebreken in het boekingssysteem die aan hem te wijten is - die hij tijdens het boekingsproces maakt, indien hij heeft aanvaard de boeking van reisdiensten te regelen. 7.2: Een professioneel is niet aansprakelijk voor boekingsfouten die aan de reiziger te wijten zijn of die door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden worden veroorzaakt.

Artikel 8: Klachtenregeling
De professioneel verstrekt aan de reiziger informatie over de interne klachtenbehandeling.

Artikel 9: Verzoeningsprocedure
9.1 Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.
9.2 Mislukt deze poging tot minnelijke regeling, dan kan elk van de betrokken partijen aan de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen.
9.3 Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen.
9.4 Overeenkomstig de in het reglement beschreven procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.
9.5 Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

Artikel 10: Arbitrage of rechtbank
10.1 Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende partij desgewenst een arbitrageprocedure instellen voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure aanhangig maken voor de rechtbank.
10.2 De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden, noch als eisende noch als verwerende partij.
10.3 De professioneel die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 2.500 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 2.501 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen.

10.4 Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (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.
10.5 Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reisgeschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk.

Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen:
telefoon: 02 277 62 15 of 02 277 61 80 (9u tot 12 u) ; fax: 02 277 91 00
City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel
e-mail: reisgeschillen@clv-gr.be