

# Algemene Voorwaarden RetailDetail RetailHunts

Versie 09/02/2022

## Artikel 1. Inleidende bepalingen

1.1. In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Reisorganisator:

RetailDetail, met maatschappelijke zetel aan de Meir 78 te 2000 Antwerpen en ingeschreven in de kruispuntbank van ondernemingen met ON 0818.012.084.

Reiziger:

- a. de wederpartij van RetailDetail, of
- b. degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of
- c. degene aan wie overeenkomstig artikel 8 (vervangend persoon) van deze voorwaarden de rechtsverhouding tot RetailDetail is overgedragen.

Reisovereenkomst:

de overeenkomst waarbij RetailDetail zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren samengestelde reis die de volgende diensten kan omvatten:

- a. vervoer in het land (of de landen) van bestemming;
- b. verblijf (een of meerdere nachten);
- c. bedrijfsbezoeken, winkelbezoeken, lezingen, randactiviteiten, e.d.
- d. een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst;

1.2. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle 'RetailHunts' van RetailDetail.

1.3. Binnen een reisovereenkomst kunnen boekingen van accommodaties, hotels, excursies, vervoer per boot, bus, vliegtuig en dergelijke afwijken van het bepaalde in artikel 3 (Betaling) en artikel 9 (Annulering door reiziger). Deze afwijkende bepalingen dienen dan vooraf aan de reiziger kenbaar gemaakt te zijn.

## Artikel 2. Totstandkoming en inhoud overeenkomst

2.1. Aanbod en aanvaarding

a. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van RetailDetail inclusief de toepasselijke voorwaarden. De aanvaarding kan plaatsvinden:

- via mail
- via een inschrijvingsformulier
- mondeling

Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger schriftelijk of digitaal zo spoedig mogelijk een bevestiging hiervan.

b. Met de aanvaarding gaat de reiziger akkoord met de toepasselijke voorwaarden en de (reis)informatie zoals vermeld in het voorstel.

c. Boeking via inschrijvingsformulier

Door ondertekening van het inschrijvingsformulier is de reiziger gehouden aan deze overeenkomst.

d. Mondelinge boeking

Bij een mondelinge boeking (telefonisch of op kantoor), ontvangt de reiziger het inschrijvingsformulier zo spoedig mogelijk na de mondelinge boeking. Met het maken van de mondelinge boeking is de reiziger gehouden aan deze overeenkomst.

e. Indien een boeking door omstandigheden niet geaccepteerd kan worden, omdat bv. de reis is volgeboekt of de gewenste accommodatie niet meer beschikbaar is, ontvangt de reiziger hiervan zo spoedig mogelijk bericht.

f. Factuur

De reiziger ontvangt de factuur na inschrijving/boeking.

g. Op aanvraag

Tweepersoonskamers, vliegreizen in businessclass, verlengingen van de reis en meer zijn mogelijk op aanvraag. RetailDetail zal dan op verzoek van de reiziger aanvraag doen bij de accommodatieverschaffer. De reiziger heeft de mogelijkheid om het aanbod en de eventuele toeslagen te accepteren of te weigeren.

## 2.2. Herroeping aanbod

Het aanbod van RetailDetail is vrijblijvend en kan zo nodig worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom, fouten in beschikbaarheid of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk na aanvaarding te geschieden onder opgave van redenen. De reiziger heeft in dat geval recht om de wijziging te accepteren of te weigeren. Bij weigering heeft de reiziger recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden, exclusief eventueel reeds gemaakte kosten ten behoeve van de reiziger.

## 2.3. Kennelijke fouten

Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden RetailDetail niet. Kennelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.

## 2.4. Aantal deelnemers

Bij de groepsreizen geldt een minimaal en maximaal aantal deelnemers. Het minimale en maximale aantal deelnemers wordt per reis bepaald. Wordt dit aantal niet bereikt, dan kan de reis niet of op aangepaste wijze worden uitgevoerd. Ingeval van onvoldoende deelnemers wordt de reiziger geïnformeerd over de afzegging of aangepaste wijze van uitvoering van de reis. RetailDetail zoekt in dat geval in samenspraak met de reiziger naar een passende oplossing.

Boeking boven het maximale aantal deelnemers worden op een 'wachtlIJst' gezet. De betrokken reiziger ontvangt hiervan zo spoedig mogelijk bericht.

## 2.5. Opzegging RetailDetail wegens te geringe deelname

RetailDetail heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen indien het aantal deelnemers kleiner is dan het vereiste minimale aantal. Indien een reis geen doorgang kan vinden geschiedt de opzegging zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk drie weken voor vertrek, schriftelijk of telefonisch. De artikelen 10 (Opzegging door RetailDetail), 12 (Aansprakelijkheid en beperking aansprakelijkheid RetailDetail) en 13 (Overmacht) zijn dan niet van toepassing.

## 2.6. Informatieplicht reiziger

- a. De reiziger verstrekt RetailDetail bij het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reiziger(s) die van belang zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst.
- b. Het is van het grootste belang dat het paspoort of identiteitskaart worden doorgestuurd via mail naar [admin@retaildetail.be](mailto:admin@retaildetail.be) bij de aanmelding. Foutief doorgegeven namen kunnen erin resulteren dat er wijzigingskosten in rekening worden gebracht door bv. de luchtvaartmaatschappij. Deze kosten zijn dan voor rekening van de reiziger.
- c. De reiziger dient informatie te verstrekken met betrekking tot de lichamelijke en geestelijke toestand van de reiziger(s) (waaronder het gebruik van alcohol, drugs of medicijnen) als die lichamelijke en/of geestelijke toestand kan leiden tot ongemak, gevaar of risico's voor de reiziger dan wel andere reizigers (begeleiding RetailDetail, passagiers en/of bemanning) of bezittingen van derden. De reiziger is zich ervan bewust dat de vervoerder (bijvoorbeeld de gezagvoerder van een vliegtuig) hem of haar het recht op verder vervoer kan ontzeggen als de informatie niet correct blijkt of niet wordt verstrekt. Informatie moet ook worden verstrekt met betrekking tot een beperkte mobiliteit, alsmede bij de noodzaak tot het begeleiden van minderjarige en mindervalide reizigers, zwangere vrouwen, zieken en andere medereizigers. Het is de reiziger bekend dat de vervoerder zich het recht voorbehoudt om ten aanzien van bepaalde medische condities een medische verklaring te verlangen en bij ontbreken van die verklaring de reiziger het recht op (verder) vervoer te ontzeggen.
- d. Tevens vermeldt de reiziger bijzonderheden omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde reiziger(s) of groep reizigers die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door RetailDetail.
- e. Indien de reiziger in deze informatieplicht tekortschiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door RetailDetail van (verdere) deelname aan de reis overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 lid 2 (Verplichtingen van de reiziger) wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan de reiziger in rekening gebracht.

Een reiziger kan bij een aanmelding speciale wensen (balkon, zonzijde, etc.) kenbaar maken. Hieraan zal – indien mogelijk – worden voldaan. Of het lukt is vaak afhankelijk van veel factoren. Een preferentie blijft daarom een voorkeur en kan nooit gegarandeerd worden. RetailDetail kan dan ook geen garantie geven voor het daadwerkelijk realiseren hiervan. Als de wens zo belangrijk is dat de reisovereenkomst alleen wordt afgesloten als er aan de wens tegemoet wordt gekomen, dan is het een essentie. Elke essentie moet bij boeking vermeld worden. RetailDetail zal de reiziger zo snel mogelijk informeren over de slaagkans van de essentie.

## 2.8. Afwijkingen van percentages in artikel 3, 9 en 16

RetailDetail kan van de in de artikelen 3 (Betaling), 9 (Annulering door reiziger) en 16 (Rente en incassokosten) genoemde percentages afwijken, doch alleen indien de afwijkende percentages vooraf bekend zijn gemaakt in de publicatie van de aangeboden reis.

## 2.9. Informatie van derden

RetailDetail draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

### **Artikel 3. Betaling**

De reiziger ontvangt de factuur binnen na boeking/inschrijving via het formulier of mondeling. De reiziger betaalt het bedrag binnen de termijn die vermeld staat op de factuur. Bij niet tijdige betaling is de reiziger in verzuim. Hij wordt daar door RetailDetail schriftelijk of telefonisch op gewezen en heeft dan alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. RetailDetail heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de bepalingen van artikel 9 (Annulering door de reiziger) van toepassing.

### **Artikel 4. Reissom**

#### **4.1. Inhoud reissom**

- a. De aangegeven reissom is in Euro's. De reissom geldt per persoon op basis van de in de publicatie vermelde diensten en voorzieningen, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn inbegrepen de diensten en voorzieningen zoals vermeld, al of niet in verschillende kostenelementen gespecificeerd, inclusief de op het moment van publicatie bekende onvermijdbare bijkomende kosten die de reiziger voor de aangeboden diensten moet betalen. Onder onvermijdbare bijkomende kosten worden verstaan kosten, die onlosmakelijk verbonden zijn met de aangeboden dienst.
- b. Voor een tweepersoonskamer die door twee personen bezet zullen worden geldt een prijsaanpassing op de reissom van de tweede persoon. Deze prijsaanpassing wordt dan schriftelijk vermeld in de communicatie met de reizigers.
- c. De reissom is gebaseerd op de prijzen, geld-wisselkoersen, heffingen en belastingen, zoals deze RetailDetail bekend waren ten tijde van het aanbod aan de reiziger.

#### **4.2. Wijzigingen reissom**

- a. RetailDetail heeft het recht om tot 20 dagen voor de vertrekdatum de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen, heffingen en de toepasselijke wisselkoersen. RetailDetail zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend.
- b. In afwijking van in artikel a. bepaald en uitsluitend in geval van onvoorzienbare verhogingen van verschuldigde belastingen of heffingen, of extreme verhoging van de vervoerskosten kan RetailDetail tot 20 dagen voor de dag van vertrek de reissom verhogen.
- c. De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in de beide vorige leden af te wijzen. De reiziger moet – op straffe van verval – van dit recht gebruik maken binnen 3 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging.
- d. Indien de reiziger de reissomverhoging afwijst, heeft RetailDetail het recht de overeenkomst op te zeggen. RetailDetail moet – op straffe van verval – binnen 7 werkdagen na ontvangst door de reiziger van de mededeling over de verhoging van dit recht gebruik maken. Alsdan heeft de reiziger recht op kwijtschelding of restitutie van reeds betaalde gelden, exclusief eventueel reeds gemaakte kosten ten behoeve van de reiziger. De artikelen 10 (Opzegging door RetailDetail), 11 (Wijziging

door RetailDetail), 12 (Aansprakelijkheid en beperking aansprakelijkheid RetailDetail) en 13 (Overmacht) zijn niet van toepassing.

## **Artikel 5. Informatie van RetailDetail**

5.1. RetailDetail zal de reiziger algemene op de Belgische nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten en visa verstrekken. De reiziger is zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd. De reiziger is zelf verantwoordelijk om informatie in te winnen over eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied.

5.2. Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt dit met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening.

5.3. Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij aan de reiziger bekend gemaakt, zo mogelijk bij de boeking en uiterlijk bij het verstrekken van de reisbescheiden.

5.4.

a De reisbegeleiding op RetailDetail reizen is/zijn een door RetailDetail benoemd(e) perso(o)n(en) en die op zich heeft/hebben genomen een reis te organiseren en/of te leiden. Hierbij is de medewerking van alle deelnemende reizigers een vereiste. De reisbegeleider is bevoegd, indien nodig in overleg met het management van RetailDetail, in geval van problemen, ter plaatse die maatregelen te nemen die hij/zij voor het verloop van de reis en het belang van de deelnemers noodzakelijk acht.

b. De reiziger is verplicht alle aanwijzingen ter bevordering van een goede reisuitleiding van RetailDetail c.q. de reisbegeleiders op te volgen. De reiziger is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door niet nakoming van deze verplichting.

## **Artikel 6. Reisbescheiden en benodigde reisdocumenten reiziger**

6.1. RetailDetail stuurt digitaal of per post de benodigde reisbescheiden uiterlijk 7 dagen voor de vertrekdatum. De reisbescheiden bevatten o.a. vertrek- en aankomsttijden, deelnemerslijst van de groepsreis, vluchttijden en algemene informatie.

6.2. Indien de reiziger uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij RetailDetail.

6.3. Ingeval een reis wordt geboekt binnen 10 dagen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf geeft RetailDetail aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de reiziger worden gesteld.

6.4. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart. Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij RetailDetail heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend, of als RetailDetail tekort is geschoten in zijn informatieplicht van artikel 5 lid 1 (Informatie van RetailDetail).

## **Artikel 7. Wijziging en verzoek door de reiziger**

7.1. Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. De wijziging of het verzoek wordt indien mogelijk doorgevoerd door RetailDetail. Hiervoor geldt de voorwaarde dat de

reiziger de eventuele gewijzigde reissom voldoet. Bovendien is de reiziger gehouden de wijzigingskosten en eventuele communicatiekosten te voldoen, tenzij anders overlegd. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. De wijzigingen worden voor zover mogelijk aangebracht en in dat geval door RetailDetail bevestigd.

7.2. Afwijzing zal met redenen aan de reiziger worden meegedeeld. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval is artikel 9 (Annulering door de reiziger) van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

## **Artikel 8. Vervangend persoon**

8.1. Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en – het verzoek wordt uiterlijk 40 dagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en
- de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze vervanging.

8.2. De reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover RetailDetail voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, een administratieve kost van €500 excl. BTW en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging, zoals de kosten voor de naamswijziging van het vliegticket.

## **Artikel 9. Annulering door de reiziger**

### 9.1 Standaard Annuleringskosten

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd is de reiziger annuleringskosten verschuldigd aan RetailDetail. De datum waarop het verzoek tot annulering officieel bij RetailDetail bekend is, is bepalend. De verklaring dat de reiziger wil annuleren dient om deze reden per e-mail te gebeuren.

De annuleringskosten zijn als volgt:

- bij annulering tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 15% van de reissom; – bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 28ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 28ste kalenderdag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 21ste kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: de volledige reissom.

### 9.2. Afwijkende annuleringskosten

Bij vluchten zijn de volgende afwijkende annuleringsbepalingen van toepassing: 100% wijzigings-/annuleringskosten voor het vliegvervoer zodra de tickets zijn aangevraagd/uitgegeven.

Kosten voor extra (ruim)bagage en stoelreservering zijn non-refundable; in geval van annulering worden deze kosten niet aan de reiziger terugbetaald.

### 9.3. Buiten kantooruren

Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag. Kantooruren zijn van 9 uur tot 17 uur.

### 9.4. Vervangend persoon

In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor in-de-plaatsstelling kiest, is artikel 8 (Vervangend persoon) van toepassing.

#### 9.5. Annuleringsfactuur en afhandeling schade

Bij annulering ontvangt de reiziger een annuleringsfactuur van RetailDetail. De reiziger betaalt de annuleringsfactuur binnen 7 dagen na dagtekening van de factuur.

### **Artikel 10. Opzegging door RetailDetail**

10.1. RetailDetail heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.

10.2. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van RetailDetail aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.

10.3.a. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

10.3.b. Indien de oorzaak van de opzegging aan RetailDetail kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van RetailDetail. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 12 (Aansprakelijkheid en beperking van aansprakelijkheid) en artikel 13 (Overmacht).

10.3.c. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan RetailDetail kan worden toegekend, dragen beide partijen hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 14 (Hulp en bijstand).

### **Artikel 11. Wijziging door RetailDetail**

11.1.a. RetailDetail heeft het recht de overeengekomen dienstverlening te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 10 lid 2. RetailDetail deelt de wijziging zo spoedig mogelijk aan de reiziger mee, nadat RetailDetail van de wijziging op de hoogte is gesteld.

11.1.b. Indien de wijzigingen voor de aanvang van de reis bekend zijn, zal de reiziger hiervan op de hoogte worden gesteld. Tijdens de reis zal een wijziging door de reisbegeleiding aan de reizigers worden bekend gemaakt

11.2.a. In geval van wijziging doet RetailDetail de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven en dient te worden bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moeten blijken:

- de situering van de accommodatie in de plaats van bestemming;
- de aard en klasse van de accommodatie;
- de faciliteiten die de accommodatie verder biedt.

Bij de hier bedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met:

- de aan RetailDetail bekendgemaakte en door hem schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen of omstandigheden van de betrokken reiziger(s) die door de reiziger(s) als van wezenlijk belang zijn opgegeven.

11.3.a. De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of alternatief aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van het bericht over de wijziging of van het alternatieve aanbod kenbaar maken. Vanaf 10 dagen voor de aankomstdatum van het eerste verblijf geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).

11.3.b. In dat geval heeft RetailDetail het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Hij moet – op straffe van verval – van dit recht gebruik maken binnen 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst

van de afwijzing door de reiziger. Vanaf 10 dagen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).

De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, indien de reis reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan) binnen 2 weken, onverminderd zijn eventuele recht op schadevergoeding als bedoeld in lid 4.

11.4.a. Indien de oorzaak van de wijziging aan RetailDetail kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van RetailDetail. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 12 (Aansprakelijkheid/beperking van aansprakelijkheid) en artikel 13 (Overmacht).

11.4.b. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.

11.4.c. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan RetailDetail kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 14 (Hulp en bijstand).

11.5. Indien na aanvang van de overeengekomen reis een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet kan worden verleend, zorgt RetailDetail ervoor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op continuering van de reis. Indien dergelijke regelingen niet mogelijk zijn, verstrekt RetailDetail de reizigers indien nodig een gelijkwaardig vervoermiddel dat hen terug brengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer.

## **Artikel 12. Aansprakelijkheid en beperking aansprakelijkheid RetailDetail**

12.1. Onverminderd het bepaalde in de artikelen 10 (Opzegging door RetailDetail) en 11 (Wijziging RetailDetail) is RetailDetail verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

12.2. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen ter plaatse als bedoeld in artikel 17 lid 1.

12.3. Recht op de aansprakelijkheidssom heeft de reiziger alleen indien de reis niet in overeenstemming met het aangeleverde programma wordt uitgevoerd, tenzij de tekortkoming niet is toe te rekenen aan RetailDetail noch aan de persoon van wiens hulp bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik gemaakt is, omdat:

12.3.a. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; of

12.3.b. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in de reis begrepen diensten is betrokken; of

12.3.c. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die RetailDetail of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of

12.3.d. De tekortkoming in de uitvoering van het arrangement te wijten is aan onvoorziene omstandigheden en RetailDetail hierdoor verhinderd is haar verplichtingen na te komen. Als onvoorziene omstandigheden kunnen onder meer gelden: stakingen, werkonderbreking, verlies van voorraad bij leveranciers, import- en exportverboden en brand; of



12.3.e. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in artikel 13.

12.4. Indien bv. een cruise of ander programma-onderdeel (voorstelling, bijeenkomst, excursie) onderdeel is van de overeenkomst en de reiziger niet of niet tijdig de vertrekhaven of het betreffende programma-onderdeel kan bereiken doordat het vervoer per vliegtuig, bus, trein, e.d. naar de vertrekhaven geen doorgang kan vinden ten gevolge van extreme weersomstandigheden en/of overheidsmaatregelen die de vlucht of het vervoer onmogelijk maken, komt dit in afwijking van lid 3 voor risico van de reiziger. De reiziger blijft in dat geval de volledige reissom verschuldigd.

12.5. Indien RetailDetail jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom per persoon, exclusief de reeds gemaakte kosten. Deze maximale aansprakelijkheidssom geldt voor de betreffende reis.

12.6. RetailDetail aanvaardt geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van door haar ingeschakelde derden, noch voor de juistheid van de door deze dienstverlener(s) verstrekte informatie. RetailDetail draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

12.7. RetailDetail is niet verantwoordelijk voor eventuele toezeggingen van door haar ingeschakelde derden, waarbij op kenbare wijze wordt afgeweken van de in deze voorwaarden of in de voorwaarden van de verantwoordelijke dienstverlener vermelde condities, tenzij zulke toezeggingen nadien schriftelijk worden bevestigd door RetailDetail.

12.8. Door RetailDetail ingeschakelde derden hebben niet de functie van vertegenwoordiger van RetailDetail. Derden hebben niet de bevoegdheid om claims aan te nemen en rechtsbindende verklaringen af te geven en/of te ontvangen.

12.9. RetailDetail aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade waartegen de reiziger(s) is/zijn verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een reis- en/of annuleringskostenverzekering dan wel ziektekostenverzekering), alsmede aansprakelijkheid voor schade die de opdrachtgever lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf (daaronder begrepen schade door het missen van aansluitingen c.q. het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen), worden uitgesloten.

12.10. RetailDetail kan niet aansprakelijk worden gesteld voor lichamelijk letsel of schade, delicten of diefstal en verlies van eigendommen van de reiziger(s).

12.11. RetailDetail is niet aansprakelijk voor handelingen en/of gedragingen van de reiziger(s) en overige reizigers.

12.12. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van gelden ook ten behoeve van werknemers van RetailDetail en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

12.13. Elke aansprakelijkheid van RetailDetail vervalt door het verloop van één maand, te rekenen vanaf het moment van het ontstaan van de schade.

12.14. Ingeval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag van toepassing is dat een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van RetailDetail dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.

### **Artikel 13. Overmacht**

13.1. Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

13.2. RetailDetail heeft het recht om de uitvoering van de reis op te schorten of de overeenkomst door middel van een schriftelijke mededeling te ontbinden zonder tot enige schadevergoeding jegens reiziger gehouden te zijn, ingeval RetailDetail door overmacht wordt verhinderd de reis geheel of gedeeltelijk uit te voeren.

### **Artikel 14. Hulp en bijstand**

14.1.a. RetailDetail of de dienstverlener ter plaatse is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die deze op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van RetailDetail, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig artikel 12 lid 3 is toe te rekenen.

14.1.b. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is RetailDetail tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevegd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.

14.2. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan RetailDetail zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor RetailDetail bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

### **Artikel 15. Verplichtingen van de reiziger**

15.1. De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van RetailDetail ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is/zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

15.2.a. De reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door RetailDetail van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevegd dat de overeenkomst wordt nagekomen.

15.2.b. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voor zover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voor zover de oorzaak van de uitsluiting de reiziger niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan verleend.

15.3. De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht als nader omschreven in artikel 17 lid 1 (Klachten) te voldoen.

### **Artikel 16. Rente en incassokosten**

Bij overschrijding van de overeengekomen betalingstermijn is de opdrachtgever over het factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd voor iedere maand of gedeelte daarvan waarmee de betalingstermijn is overschreden. Voorts is opdrachtgever gehouden tot vergoeding van de door RetailDetail eventuele gemaakte incassokosten.

## **Artikel 17. Klachten**

17.1.a. Een tekortkoming in de uitvoering van de reis/overeenkomst dient ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich (in deze volgorde) melden bij 1. de reisbegeleiding van RetailDetail ter plaatse 2. de betrokken dienstverlener. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld worden gemeld bij RetailDetail.

17.1.b. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt RetailDetail voor een adequate mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht schriftelijk wijze vast te leggen (klachtrapport).

17.1.c. RetailDetail zorgt voor informatie in de reisbescheiden inzake de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.

17.1.d. Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en klachtrapportage heeft voldaan en de dienstverlener of RetailDetail daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.

17.2.a. Als een klacht niet bevredigend is opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis of de genoten dienst of na de oorspronkelijke aankomstdatum van het eerste verblijf schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij RetailDetail. De reiziger voegt daar een kopie van het klachtrapport bij.

17.2.b. Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, hoeft deze door RetailDetail niet in behandeling te worden genomen, tenzij de reiziger hierover redelijkerwijs geen verwijt treft. RetailDetail geeft de reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.

17.2.c. Bij het niet tijdig indienen van de klacht vervallen alle vorderingsrechten van de reiziger op grond van deze overeenkomst.

17.2.d. RetailDetail zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.

## **Artikel 18. Geschillen**

18.1. Het Belgisch recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze reisvoorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.

18.2. De beslissing van alle geschillen die voortvloeien uit de onder deze voorwaarden genoemde verbintenissen zijn met uitsluiting van iedere andere rechter opgedragen aan de bevoegde rechter in Antwerpen.

18.3. Als een klacht niet tijdig tot tevredenheid is opgelost of als ter zake geen genoegdoening is verschaft, heeft de reiziger het recht zich tot de bevoegde rechter te wenden. Uitsluitend een Belgische rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.

18.4. Alle vorderingsrechten vervallen één jaar na afloop van de reis (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum).