ARENA TRAVEL

ALGEMENE VERKOOPS- EN REISVOORWAARDEN

Versie 1.0.0

Arena Travel | Halensebaan 148, 3290 Diest | arena@arenatravel.be
Ondernemingsnummer: BE 0899.335.104

Artikel 1 — Toepassingsgebied en hoedanigheid van Arena Travel

Deze voorwaarden zijn van toepassing op aanbiedingen en boekingen die Arena Travel behandelt, voor zover ze vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan de reiziger werden verstrekt en rechtsgeldig deel uitmaken van de overeenkomst.

Afhankelijk van de boeking kan Arena Travel optreden als:

- reisorganisator van een door Arena Travel zelf samengestelde pakketreis;
- doorverkoper van een pakketreis die door een externe reisorganisator is samengesteld;
- bemiddelaar of verkoper van één of meer afzonderlijke reisdiensten.

De boekingsbevestiging vermeldt, waar toepasselijk, de organisator en de aard van de geboekte overeenkomst. De wettelijke verplichtingen die bij de betrokken hoedanigheid horen, blijven gelden.

Artikel 2 — Overeenkomst en toepasselijke documenten

De overeenkomst bestaat uit de offerte of bestelbon, de boekingsbevestiging, de informatie die vóór boeking werd verstrekt, deze voorwaarden en de bijzondere voorwaarden die vóór het sluiten van de overeenkomst aan de reiziger werden meegedeeld en rechtsgeldig zijn overeengekomen.

Voor pakketreizen gelden daarnaast de toepasselijke pakketreisvoorwaarden en de wettelijk vereiste standaardinformatie. Voor afzonderlijke reisdiensten gelden de voorwaarden die van toepassing zijn op de betreffende dienst. Bij tegenstrijdigheid primeren dwingende wettelijke bepalingen.

Artikel 3 — Offertes en beschikbaarheid

Offertes zijn onderworpen aan beschikbaarheid en aan de geldigheidsduur die op de offerte staat vermeld. Een offerte vormt geen definitieve boeking zolang deze niet volgens de meegedeelde procedure is aanvaard en bevestigd. Prijzen en beschikbaarheid kunnen wijzigen vóór de boeking definitief is. De reiziger ontvangt vóór het sluiten van de overeenkomst informatie over de totaalprijs, inbegrepen diensten, eventuele bijkomende kosten en betalingsregeling.

Artikel 4 — Boeking en controle van gegevens

Een boeking wordt bevestigd via een bestelbon, e-mail of andere duurzame gegevensdrager. De reiziger controleert onmiddellijk de namen, reisdata, bestemming, diensten, prijs en betalingsdata. Fouten moeten zo snel mogelijk schriftelijk worden gemeld. Eventuele kosten voor correcties die voortvloeien uit foutief doorgegeven gegevens kunnen worden aangerekend voor zover deze kosten wettelijk en contractueel verschuldigd zijn.

Artikel 5 — Prijzen en prijswijzigingen

De totaalprijs en de inbegrepen diensten worden vermeld in de boekingsdocumenten. Een prijswijziging na het sluiten van een pakketreisovereenkomst is uitsluitend mogelijk in de gevallen, volgens de voorwaarden en binnen de grenzen die de wet toestaat. De reiziger wordt op de wettelijk vereiste wijze en termijn geïnformeerd. Wanneer de wet de reiziger het recht geeft de overeenkomst kosteloos te beëindigen, wordt dat recht gerespecteerd.

Artikel 6 — Betaling

Het voorschot, het saldo en de uiterste betaaldatum worden vermeld op de bestelbon of boekingsbevestiging. De reiziger betaalt binnen de meegedeelde termijnen. Eventuele afwijkende betalingsafspraken zijn slechts geldig wanneer ze schriftelijk zijn bevestigd. Het niet ontvangen van een betalingsherinnering ontslaat de reiziger niet van een overeengekomen betalingsverplichting.

Artikel 7 — Laattijdige betaling

Bij laattijdige betaling kan Arena Travel de reiziger schriftelijk herinneren en, waar vereist, formeel in gebreke stellen. Voor consumenten worden de toepasselijke wettelijke regels over herinneringen, betalingstermijnen, interesten en forfaitaire vergoedingen nageleefd. Opschorting, beëindiging of verdere invordering gebeurt uitsluitend voor zover dit wettelijk en contractueel toegestaan is.

Artikel 8 — Reisdocumenten en formaliteiten

De reiziger is verantwoordelijk voor het beschikken over geldige reisdocumenten en voor het naleven van de paspoort-, visum-, gezondheids- en andere inreisformaliteiten die op hem van toepassing zijn. Arena Travel verstrekt de informatie die zij wettelijk moet geven en die redelijkerwijs beschikbaar is. De reiziger moet tijdig correcte persoonsgegevens bezorgen en wordt aangeraden officiële informatie kort vóór vertrek opnieuw te controleren.

Artikel 9 — Dienstregelingen, vervoer en bagage

Dienstregelingen en vervoersgegevens kunnen door de vervoerder worden gewijzigd. De reiziger controleert de definitieve reisdocumenten en vertrekuren. Bagageregels, toegestane afmetingen en gewichten worden bepaald door de betrokken vervoerder. Verlies of beschadiging van bagage moet zo snel mogelijk bij de vervoerder of bevoegde dienstverlener worden gemeld volgens diens procedure.

Artikel 10 — Bijzondere wensen en toegankelijkheid

Bijzondere wensen, zoals dieetvereisten, kamervoorkeuren, toegankelijkheidsbehoeften of verzoeken rond huisdieren, moeten vóór de boeking of zo vroeg mogelijk worden gemeld. Een wens is pas gegarandeerd wanneer zij schriftelijk als bevestigd is vermeld. De reiziger moet relevante informatie bezorgen die noodzakelijk is om de geschiktheid van de reis te beoordelen.

Artikel 11 — Wijzigingen op verzoek van de reiziger

Elke wijziging aan een bestaande boeking, waaronder wijzigingen van namen, reisdata, vluchten, accommodatie of andere reisdiensten, is onderworpen aan de beschikbaarheid en de voorwaarden van de betrokken leveranciers of reisorganisator.

De reiziger is gehouden tot betaling van de eventuele kosten die voortvloeien uit de gevraagde wijziging, waaronder wijzigingskosten van leveranciers, prijsverschillen en administratieve kosten van Arena Travel. Deze kosten worden aangerekend volgens de toepasselijke voorwaarden en de kosten die met de wijziging gepaard gaan.

Artikel 12 — Annulering van een door Arena Travel georganiseerde reis

Bij annulering door de reiziger worden de volgende annuleringskosten aangerekend op de totale reissom, tenzij op de bestelbon uitdrukkelijk andere annuleringspercentages of annuleringsvoorwaarden zijn vermeld. In dat geval gelden de annuleringsvoorwaarden die op de bestelbon zijn opgenomen:

- Vanaf de boekingsdatum tot en met 150 dagen vóór vertrek: 60%.
- Vanaf 149 dagen tot en met 100 dagen vóór vertrek: 75%.
- Vanaf 99 dagen tot en met 61 dagen vóór vertrek: 85%.
- Vanaf 60 dagen vóór vertrek tot en met de dag van vertrek, of bij niet-opdagen: 100%.

De datum waarop Arena Travel de schriftelijke annulering ontvangt, geldt als annuleringsdatum. De annuleringsvergoeding bedraagt nooit meer dan de totale reissom. De toepasselijke dwingende wettelijke bepalingen blijven gelden. Op verzoek van de reiziger wordt de berekening van de annuleringskosten verantwoord.

Artikel 13 — Vliegtuigtickets, treintickets en niet-terugbetaalbare diensten

Vliegtuigtickets, treintickets en andere reisdiensten waarvoor Arena Travel bij de boeking niet-terugbetaalbare kosten maakt of betalingsverplichtingen aangaat, worden bij annulering voor 100% van het niet-terugbetaalbare bedrag aan de reiziger aangerekend.

Accommodaties, verblijven, tickets en andere reisdiensten waarvoor Arena Travel bij de boeking niet-terugbetaalbare kosten maakt of betalingsverplichtingen aangaat, worden bij annulering voor 100% van het niet-terugbetaalbare bedrag aan de reiziger aangerekend.

Deze kosten worden niet dubbel aangerekend wanneer ze reeds zijn inbegrepen in een andere annuleringsvergoeding. De toepasselijke dwingende wettelijke bepalingen blijven gelden.

Artikel 14 — Doorverkoop van pakketreizen van externe reisorganisatoren

Wanneer Arena Travel een pakketreis doorverkoopt die door een externe reisorganisator werd samengesteld, is die externe onderneming de organisator van de pakketreis. De naam en contactgegevens van de organisator en de toepasselijke voorwaarden worden vóór het sluiten van de overeenkomst aan de reiziger meegedeeld.

Bij annulering door de reiziger gelden de annuleringsvoorwaarden van de betrokken organisator die vóór de boeking aan de reiziger werden meegedeeld en rechtsgeldig van toepassing zijn. De annuleringsschaal van Arena Travel voor zelf georganiseerde reizen geldt niet automatisch voor deze boekingen.

Voor tickets en andere diensten die volgens de boekingsvoorwaarden van de externe organisator vanaf boeking niet-terugbetaalbaar zijn, wordt het betrokken bedrag volgens die voorwaarden aangerekend, binnen de grenzen van de toepasselijke wetgeving. Arena Travel vervult haar wettelijke verplichtingen als doorverkoper, waaronder de informatieplicht en het doorgeven van berichten, verzoeken en klachten aan de organisator.

Artikel 15 — Verkoop van afzonderlijke reisdiensten

Wanneer Arena Travel afzonderlijke reisdiensten verkoopt, zoals vliegtickets, hotelovernachtingen of huurwagens, zonder dat sprake is van een pakketreis, gelden de toepasselijke voorwaarden van de betrokken leverancier.

Bij annulering worden de annuleringskosten bepaald volgens de voorwaarden die op de geboekte dienst van toepassing zijn en deze algemene voorwaarden, voor zover die relevant zijn. Artikel 13 blijft van toepassing op niet-terugbetaalbare kosten die Arena Travel bij de boeking maakt of betalingsverplichtingen die zij aangaat. De wettelijke rechten van de reiziger blijven steeds behouden.

Artikel 16 — Annulatieverzekering

Een annulatieverzekering is niet automatisch inbegrepen, tenzij dit uitdrukkelijk in de boekingsdocumenten staat. De verzekering is onderworpen aan de polisvoorwaarden, beperkingen en uitsluitingen van de verzekeraar. Niet elke annuleringsreden is verzekerd. De reiziger dient een schadegeval tijdig bij de verzekeraar aan te geven en de gevraagde bewijsstukken te bezorgen. Het al dan niet tussenkomen van de verzekeraar bepaalt niet op zichzelf de annuleringskosten volgens de reisovereenkomst.

Artikel 17 — Annulering of wijziging door de organisator

Wanneer Arena Travel als organisator optreedt, kan zij een pakketreis alleen beëindigen of wijzigen in de gevallen en volgens de procedure die de toepasselijke wetgeving toestaat. Indien een externe organisator de reis organiseert, worden diens mededelingen aan de reiziger doorgegeven en worden de toepasselijke wettelijke verplichtingen nageleefd. Eventuele terugbetalingen en rechten op schadevergoeding worden bepaald volgens de wet en de concrete omstandigheden.

Artikel 18 — Onvermijdbare en buitengewone omstandigheden

Wanneer zich op de bestemming of in de onmiddellijke omgeving onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of het vervoer naar de bestemming, kunnen de wettelijke rechten van de reiziger om de overeenkomst zonder opzegvergoeding te beëindigen van toepassing zijn. De beoordeling gebeurt volgens de wettelijke criteria en de concrete omstandigheden. De wettelijke termijnen voor terugbetaling worden nageleefd.

Artikel 19 — Uitvoering van de reis en bijstand

Wanneer Arena Travel als organisator optreedt, is zij verantwoordelijk voor de uitvoering van de reisdiensten in de pakketreis overeenkomstig de toepasselijke wetgeving. De organisator verleent de wettelijk vereiste bijstand aan reizigers in moeilijkheden. Wanneer een externe organisator verantwoordelijk is, geeft Arena Travel berichten en klachten zo snel mogelijk aan die organisator door en vervult zij haar eigen wettelijke verplichtingen als doorverkoper.

Artikel 20 — Klachten tijdens en na de reis

Problemen tijdens de reis moeten zo snel mogelijk aan de organisator, lokale vertegenwoordiger of het vermelde contactpunt worden gemeld, zodat een oplossing kan worden gezocht. Schriftelijke klachten aan Arena Travel kunnen worden gestuurd naar arena@arenatravel.be. De reiziger bewaart relevante bewijsstukken en vermeldt het boekingsnummer, de betrokken diensten en de aard van de klacht. Deze procedure beperkt geen wettelijke rechten of termijnen.

Artikel 21 — Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van Arena Travel hangt af van de rol waarin zij bij de boeking optreedt en wordt geregeld door de toepasselijke wetgeving. Geen enkele bepaling van deze voorwaarden sluit aansprakelijkheid uit of beperkt de rechten van de reiziger voor zover dit wettelijk niet is toegestaan. Als doorverkoper is Arena Travel onder meer verantwoordelijk voor fouten die verband houden met haar eigen tussenkomst en voor het naleven van haar wettelijke informatie- en communicatieverplichtingen.

Artikel 22 — Overdracht van een pakketreis

De reiziger kan een pakketreis overdragen aan een persoon die voldoet aan de voorwaarden van de overeenkomst, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving. De reiziger stelt de organisator via een duurzame gegevensdrager binnen een redelijke termijn en uiterlijk binnen de wettelijk bepaalde termijn vóór het begin van de pakketreis op de hoogte. Eventuele overdrachtskosten mogen niet onredelijk zijn en mogen de werkelijke kosten die de organisator door de overdracht maakt niet overschrijden. De reiziger en de overnemer zijn aansprakelijk voor de bedragen en kosten zoals de wet bepaalt.

Artikel 23 — Privacy en persoonsgegevens

Arena Travel verwerkt persoonsgegevens voor het behandelen van aanvragen, het maken en uitvoeren van boekingen, klantenbeheer en het voldoen aan wettelijke verplichtingen. Gegevens kunnen worden gedeeld met vervoerders, accommodaties, organisatoren, verzekeraars en andere dienstverleners wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de boeking of wettelijk vereist is. Nadere informatie over doeleinden, bewaartermijnen en privacyrechten wordt opgenomen in de privacyverklaring van Arena Travel. Vragen kunnen worden gericht aan arena@arenatravel.be.

Artikel 24 — Geschillen en toepasselijk recht

Partijen proberen geschillen waar mogelijk in der minne op te lossen. Waar toepasselijk kan de reiziger gebruikmaken van de bevoegde procedure voor alternatieve geschillenbeslechting, waaronder de Geschillencommissie Reizen, overeenkomstig haar bevoegdheidsvoorwaarden. De toepasselijke Belgische en Europese wetgeving is van toepassing. Niets in deze voorwaarden ontneemt de reiziger toegang tot een bevoegde rechtbank of andere rechten die voortvloeien uit dwingend recht.

Artikel 25 — Verstrekking en versie van de voorwaarden

De toepasselijke voorwaarden en wettelijk vereiste informatie worden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst verstrekt op een duurzame gegevensdrager, bijvoorbeeld per e-mail. Arena Travel bewaart de gebruikte versie en het bewijs van verzending bij het boekingsdossier. Een latere wijziging van de website wijzigt niet automatisch de voorwaarden van een reeds gesloten overeenkomst.