

## ALGEMENE VOORWAARDEN VAN MYSTICAL MOROCCO

### Artikel 1: Definities

Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden moet worden verstaan onder :

- **Algemene Voorwaarden** : de onderhavige algemene voorwaarden.
- **Contract tot reisorganisatie** : de overeenkomst waarbij een persoon (de reisorganisator) zich in eigen naam jegens een andere (de reiziger) verbindt, om tegen betaling van een totaalprijs, ten minste twee van de volgende drie diensten: a. vervoer b. logies c. andere niet met vervoer of logies verband houdende toeristische diensten die niet bijkomstig zijn ten opzichte van het vervoer of het logies, in een door hem en/of door een derde van tevoren georganiseerde combinatie te leveren, voor zover de diensten een overnachting behelzen of zich uitstrekken over een tijdspanne van meer dan vierentwintig uur.
- **Reisorganisatie** : De heer Mohamed Essedik Rami, die aan de reiziger een contract tot reisorganisatie aanbiedt, handeldrijvend onder de naam Mystical Morocco, met zetel 7 Derb Zemrane Harte Soura 40 000 Marrakech - Marokko , K.B.O. nr. 24899696, ICE: 001940720000057, rekeningnummer bij BMCI IBAN: 013 450 01106 001226 001 42 27 website: [www.mysticalmorocco.com](http://www.mysticalmorocco.com) e-mail: [info@mysticalmorocco.com](mailto:info@mysticalmorocco.com) en telefoon: + 32 (0)499.18.86.06.
- **Reiziger** : De persoon aan wie de Reisorganisator een Contract tot reisorganisatie aanbiedt.

### Artikel 2 : Toepassingsgebied

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Contracten tot reisorganisatie zoals verstaan onder de Belgische wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling.

### Artikel 3 : Promotie

1. De gegevens in de reisbrochure, zoals opgenomen op de website van de Reisorganisator, binden de Reisorganisator die de brochure heeft uitgegeven, tenzij:
  - a) wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en vóór het afsluiten van het Contract tot reisorganisatie ter kennis van de Reiziger zijn gebracht;
  - b) er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract of
  - c) er duidelijk een materiële vergissing is geslopen in de brochure, waarvan elke Reiziger wist of moest weten dat het om een vergissing gaat.
2. De Reisorganisator kan voor bepaalde of onbepaalde duur het geheel of een gedeelte van zijn reispromotie schrappen.

### Artikel 4 : Informatie vanwege de Reisorganisator

De Reisorganisator zal:

1. vóór het sluiten van het Contract tot reisorganisatie aan de Reiziger schriftelijk het volgende meedelen:

a) de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op gebied van gezondheidszorg die voor de reis en verblijf noodzakelijk zijn, opdat de Reiziger de nodige documenten in orde zou kunnen brengen. Reizigers van niet- Belgische nationaliteit moeten bij de betrokken ambassade(s) of consulaat(aten) informeren welke administratieve formaliteiten zij moeten vervullen;

b) informatie over het aangaan en de inhoud van een annulering- en/of bijstandsverzekering;

c) de algemene en bijzondere voorwaarden van toepassing op de contract tot reisorganisatie.

2. ten laatste 7 kalenderdagen voor de vertrekdatum, volgende inlichtingen aan de Reiziger schriftelijk verstrekken:

a) dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen alsook, indien mogelijk, de door de Reiziger in te nemen plaats;

b) naam, adres, telefoon-, faxnummer en/of e-mail adres van hetzij de plaatselijke vertegenwoordiging van de Reisorganisator, hetzij de plaatselijke instanties die de Reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen, hetzij rechtstreeks de Reisorganisator.

c) Voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie waardoor rechtstreeks contact mogelijk is met het kind of met de persoon die ter plaatse voor diens verblijf verantwoordelijk is.

De hierboven vermelde termijn van 7 kalenderdagen is niet van toepassing in geval van laattijdig gesloten contract.

#### **Artikel 5 : Informatie vanwege de Reiziger**

De Reiziger moet de Reisorganisator alle nuttige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk gevraagd worden of die redelijkerwijze een invloed kunnen hebben op het goede verloop van de reis.

Wanneer de Reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de Reisorganisator, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

#### **Artikel 6 : Totstandkoming van het Contract tot reisorganisatie**

1. Bij het boeken van de reis zal de Reisorganisator een bestelbon aan de Reiziger te overhandigen.

2. Het Contract tot reisorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de Reiziger van de Reisorganisator de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvangt.

#### **Artikel 7: De Prijs**

1. De in het Contract tot reisorganisatie overeengekomen prijs kan niet worden herzien, tenzij dit uitdrukkelijk in het Contract tot reisorganisatie is voorzien samen met de precieze berekeningswijze ervan, en voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in :

a) de op de reis toegepaste wisselkoersen en/of

b) de vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of

c) de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen.

Er moet dan wel aan de voorwaarde worden voldaan dat bedoelde wijzigingen ook aanleiding zullen geven tot een verlaging van de prijs.

2. De in het Contract tot reisorganisatie vastgestelde prijs mag in geen geval worden verhoogd binnen de 20 kalenderdagen die de dag van het vertrek voorafgaan.

3. Zo de verhoging 10 % van de totaalprijs te boven gaat, kan de Reiziger het Contract tot reisorganisatie zonder vergoeding verbreken. In dit geval heeft de Reiziger recht op onmiddellijke terugbetaling van al de bedragen die hij aan de Reisorganisator heeft betaald.

#### **Artikel 8 : Betaling van de reissom**

1. Behalve uitdrukkelijk anders overeengekomen, betaalt de Reiziger, bij de ondertekening van de bestelbon, als voorschot, 30% van de totale reissom.

2. Indien de Reiziger, nadat hij vooraf in gebreke werd gesteld, nalaat het voorschot of de reissom te betalen die van hem wordt geëist, zal de Reisorganisator het recht hebben de overeenkomst met de Reiziger van rechtswege te beëindigen, met de kosten ten laste van de Reiziger.

3. Behalve indien op de bestelbon anders wordt overeengekomen, betaalt de Reiziger het saldo-30 dagen voor het vertrek.

#### **Artikel 9 : Overdraagbaarheid van de boeking**

1. De Reiziger kan, vóór de aanvang van de reis, zijn reis overdragen aan een derde, die wel moet voldoen aan alle voorwaarden van het Contract tot reisorganisatie. De overdrager dient tijdig vóór het vertrek de Reisorganisator van deze overdracht op de hoogte te brengen.

2. De overdragende Reiziger en de overnemer zijn hoofdelijk gehouden tot de betaling van de totale prijs van de reis en de kosten van de overdracht.

#### **Artikel 10 : Andere wijzigingen door de Reiziger**

Vraagt de Reiziger om een andere wijziging, dan mag de Reisorganisator alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

#### **Artikel 11: Wijziging door de Reisorganisator vóór de afreis**

1. Indien, vóór de aanvang van de reis, één van de wezenlijke punten van het Contract tot reisorganisatie niet kan worden uitgevoerd, zal de Reisorganisator de Reiziger zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, daarvan op de hoogte te brengen en hem in te lichten over de mogelijkheid het contract te verbreken zonder kosten, tenzij hij de door de Reisorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt.

2. De Reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis de Reisorganisator van zijn beslissing in kennis te stellen.

3. Zo de Reiziger de wijziging aanvaardt, dient er een nieuw contract of een bijvoegsel bij het Contract tot reisorganisatie te worden opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden meegedeeld.

4. Zo de Reiziger de wijziging niet aanvaardt, mag hij de toepassing vragen van artikel 12.

#### **Artikel 12: Verbreking door de Reisorganisator vóór afreis**

1. Indien de Reisorganisator, vóór de aanvang van de reis, het contract verbreekt wegens een niet aan de Reiziger toe te rekenen omstandigheid, heeft de Reiziger, behoudens in het geval van overmacht, de keuze tussen:

1) ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis van gelijke of betere kwaliteit, zonder dat hij een supplement dient te betalen: zo de reis die ter vervanging wordt aangeboden van mindere kwaliteit is, moet de Reisorganisator het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen.

2) ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.

2. De Reiziger kan eveneens, in voorkomend geval, aanspraak maken op een schadeloosstelling voor het niet-uitvoeren van het Contract tot reisorganisatie, tenzij:

a) de Reisorganisator de reis annuleert omdat het minimum aantal reizigers, voorzien in het contract en nodig voor de uitvoering van de reis, niet werd bereikt en de Reiziger, binnen de in het contract voorziene termijn en ten minste 15 kalenderdagen vóór de vertrekdatum hiervan schriftelijk op de hoogte werd gebracht;

b) de annulering het gevolg is van overmacht, waaronder overboeken niet is inbegrepen.

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

#### **Artikel 13 : Gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van de reis**

1. Indien tijdens de reis blijkt dat een belangrijk deel van de diensten waarop het Contract tot reisorganisatie betrekking heeft, niet zal kunnen worden uitgevoerd, neemt de Reisorganisator alle redelijke maatregelen om de Reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis.

2. Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de Reiziger deze alternatieven om deugdelijke redenen niet aanvaardt, zal de Reisorganisator hem een gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek.

#### **Artikel 14 : Verbreking door de Reiziger**

De Reiziger kan te allen tijde het Contract tot reisorganisatie geheel of gedeeltelijk verbreken. Indien de Reiziger het Contract tot reisorganisatie verbreekt of wordt beëindigd wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, vergoedt hij de schade die de Reisorganisator lijdt ten gevolge van de verbreking. De schadevergoeding kan forfaitair bepaald worden in de bijzondere voorwaarden of in het reisprogramma, maar mag ten hoogste éénmaal de prijs van de reis bedragen.

#### **Artikel 15 : Aansprakelijkheid van de Reisorganisator**

1. De Reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het Contract tot reisorganisatie, overeenkomstig de verwachtingen die de Reiziger op grond van de bepalingen van het Contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het Contract tot reisorganisatie voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hem zelf dan wel door andere verstrekkers van diensten en zulks onverminderd het recht van de Reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken.

2. De Reisorganisator is voor de daden van nalatigheid van zijn aangestelden en vertegenwoordigers, handelend in de uitoefening van hun functie, evenzeer aansprakelijk als voor zijn eigen daden en nalatigheden.

3. Indien een internationaal verdrag van toepassing is op een in het Contract tot reisorganisatie inbegrepen dienst, wordt de aansprakelijkheid van de Reisorganisator overeenkomstig dat verdrag uitgesloten of beperkt.

4. Voor zover de Reisorganisator niet zelf de in het Contract tot reisorganisatie voorziene diensten verleent, wordt zijn aansprakelijkheid voor stoffelijke schade en de vergoeding van de derving van het reisgenot samen beperkt tot eenmaal de reissom.

5. Voor het overige zijn de artikelen 18 en 19 van de wet van 16 februari 1994 van toepassing.

#### **Artikel 16 : Aansprakelijkheid van de Reiziger**

De Reiziger is aansprakelijk voor de schade die de reisorganisator, hun aangestelden en / of hun vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, of wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen. De fout wordt volgens het normale gedrag van een Reiziger beoordeeld.

#### **Artikel 17: Verzekering**

De Reisorganisator biedt geen annulatie- of bijstandsverzekering aan, noch enige andere reisverzekering. De Reiziger is verplicht een reisverzekering af te sluiten bij een verzekeraar naar zijn keuze.

#### **Artikel 18 : Privacy**

Om de reis op een efficiënte manier te organiseren, werkt de Reisorganisator samen met externe partijen (bv. luchtvaartmaatschappijen, hotels, ...). Daarvoor dienen de gegevens van de Reiziger (zowel persoonlijke als vluchtgegevens) aan deze partijen te worden doorgestuurd. Deze gegevens worden uitsluitend aan deze partijen doorgegeven noodzakelijk voor de behoorlijke uitvoering van de taken van de Reisorganisator. Dit geschiedt geheel in lijn met de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van natuurlijke personen, in het bijzonder de Wet van 8 december 1992, en de uitvoeringsbesluiten van deze wet, en zullen voor geen andere doelstelling dan het efficiënt organiseren van de reis worden gebruikt of opgeslagen.

#### **Artikel 19 : Klachtenregeling**

1. Vóór de afreis:

Indien de reiziger een klacht heeft voor de afreis moet hij deze zo snel mogelijk per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij de Reisorganisator.

2. Tijdens de reis:

Klachten tijdens de uitvoering van het Contract tot reisorganisatie moet de Reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.

Daarvoor moet hij zich - in deze volgorde - wenden tot een vertegenwoordiger van de Reisorganisator, of rechtstreeks tot de reisorganisator.

3. Na de reis:

Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de Reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij uiterlijk één maand na het einde van het Contract tot reisorganisatie bij de Reisorganisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen.

### **Artikel 20 : Verzoeningsprocedure**

1. Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.
2. Mislukt deze poging tot minnelijke regeling binnen een termijn van 1 tot 3 maanden, dan kan elk van de betrokken partijen aan het secretariaat van de Cel Verzoening van de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten.

### **Artikel 21 : Bevoegde rechtbank en toepasselijk recht**

De rechtbanken van Marrakech, afdeling Marrakech zijn bevoegd kennis te nemen van alle geschillen die uit of met betrekking tot deze Algemene Voorwaarden zouden zijn ontstaan.

De Algemene Voorwaarden worden beheerst door het Marokkaans recht.