

Bijzondere reisvoorwaarden Hiscubra

Deze bijzondere reisvoorwaarden zijn een onlosmakelijk onderdeel van elk reisaanbod van Hiscubra, elke inschrijving en elke factuur. Ze zijn een aanvulling op de algemene reisvoorwaarden van de geschillencommissie reizen en op de wet van 21 november 2017. Deze bijzondere reisvoorwaarden maken, samen met de algemene reisvoorwaarden, de contractuele voorwaarden uit die van toepassing zijn op reisovereenkomsten die vanaf 1 januari 2023 worden geboekt.

De reisorganisator Hiscubra (info@hiscubra.be, +32 468 09 75 96) maakt deel uit van de vennootschap B doble bv met ondernemingsnummer BE0685.523.447. De vermelding van Hiscubra in deze bijzondere reisvoorwaarden heeft ook betrekking op de vennootschap B doble bv.

Een boeking van een reis kan enkel gebeuren door een handelingsbekwame, meerderjarige persoon. Gezien de aard van de rondreizen, is het niet mogelijk om deel te nemen aan de rondreizen van Hiscubra als niet-begeleide minderjarige(n).

De termen 'de deelnemer' of 'de reiziger' is mannelijk, waardoor in deze voorwaarden steeds naar 'hij' wordt verwezen. Het spreekt voor zich dat Hiscubra geen enkel onderscheid maakt qua geslacht of gender van de deelnemers die een reis boeken. Wel dient Hiscubra het geslacht van elke deelnemer te registreren bij de boeking van een reis, vermits vnl. luchtvaartmaatschappijen daar nog om vragen.

Hiscubra kan de boeking voor een groepsreis weigeren indien, om objectieve en niet-discriminatoire redenen, blijkt dat de reiziger niet in staat is om (zelfstandig en zonder extra begeleider) aan de reis deel te nemen en een veilig reisverloop mogelijk te maken voor hemzelf en de medereizigers.

Waar de tekst hieronder de woorden 'zoals bv.' of 'bv.' vermeldt, is de lijst met voorbeelden niet exhaustief en kan derhalve niet als beperkend worden aanzien.

1. De inschrijving, de prijs, de betaling, de reisdocumenten

Artikel 1.1: Inschrijving en betaling

1.1.a. Bij inschrijving dient elke deelnemer zijn persoonlijke gegevens steeds in te vullen zoals vermeld op de identiteitskaart of het internationaal paspoort. Ook andere gevraagde gegevens dienen correct ingevuld te worden. Hiscubra gebruikt deze gegevens namelijk voor het boeken van transporttickets, logies, bezoeken, excursies of activiteiten enz. Hiscubra draagt geen verantwoordelijkheid over de juistheid van de persoonlijke gegevens bij het boeken van dergelijke tickets. Indien een fout leidt tot bijkomende kosten, zijn die ten laste van de deelnemer.

1.1.b. Een deelnemer is ingeschreven nadat hij de deelname elektronisch bevestigde en na betaling van het voorschot.

1.1.c. Door de mededeling van zijn/haar e-mailadres gaat de deelnemer uitdrukkelijk akkoord om alle mogelijke correspondentie te ontvangen via e-mail. Dat impliceert uitdrukkelijk dat de bevestiging per e-mail aan de deelnemer kan worden verstuurd. Hiscubra kan niet verantwoordelijk gesteld worden indien bepaalde briefwisseling de deelnemer niet heeft bereikt of hij geen of niet tijdig contact per e-mail of telefoon heeft opgenomen.

1.1.d. Het voorschot van minimaal 30% dient binnen de 3 werkdagen na ontvangst van de inschrijving betaald te worden. Indien het voorschot niet betaald wordt binnen de 4 werkdagen, heeft Hiscubra het recht de boeking te annuleren, met eventuele annuleringskosten als gevolg. Het niet betalen van het voorschot heeft gezins de opzeg van het contract als gevolg.

1.1.e. Zodra Hiscubra het voorschot of het volledige bedrag ontvangen heeft, verstuurt de reisorganisatie een bevestiging van inschrijving naar de deelnemer. Het volledige bedrag dient ten laatste 60 dagen voor vertrek betaald te worden. Indien het volledige bedrag niet betaald werd 60 dagen voor vertrek, heeft Hiscubra het recht de boeking te annuleren, en de deelnemer te belasten met de eventuele, hieruit volgende annulatiekosten.

1.1.f. Personen die inschrijven minder dan 60 dagen voor vertrek, dienen het volledige bedrag in één keer te betalen binnen een termijn van 3 werkdagen na de inschrijving. Hiscubra behoudt zich het recht om bij laattijdige betaling de boeking te annuleren.

1.1.g. Wie inschrijft voor andere deelnemers, is hoofdelijk verantwoordelijk voor het nakomen van de verplichtingen aangaande die personen waarvan verondersteld wordt dat er mandaat werd gegeven om de reis te boeken.

1.1.h. Bij niet- of onvolledige betaling van de reis op de vervaldag zijn van rechtswege en zonder noodzaak tot voorafgaande ingebrekestelling verschuldigd:

- conventionele interesten van 1% per maand (of 12% per jaar) op het onbetaalde bedrag.
- een forfaitaire schadevergoeding ten bedrage van 10% van het onbetaalde bedrag.
- bij gebreke van gehele of gedeeltelijke betaling van de reissom op de vervaldag heeft Hiscubra het recht om de reis na ingebrekestelling te annuleren. In dat geval is de annuleringsvergoeding verschuldigd door de deelnemer, onder voorbehoud van het recht van Hiscubra om bijkomende schadevergoeding en interesten te vorderen. De eventuele door de deelnemer betaalde voorschotten zullen met de aangerekende vergoeding worden verrekend.
- bij gebreke van onmiddellijke betaling van de volledige reissom, indien de boeking plaats heeft op minder dan 60 dagen voor de afreis, heeft Hiscubra het recht om de reis van rechtswege en zonder ingebrekestelling te annuleren. Ook in dat geval is de annuleringsvergoeding verschuldigd door de deelnemer, onder voorbehoud van het recht van Hiscubra om bijkomende schadevergoeding en interesten te vorderen.

1.1.i. Door inschrijving op een reis verklaart de deelnemer zich akkoord met de voormelde algemene en bijzondere reisvoorwaarden en bevestigt hij ook deze ontvangen te hebben voorafgaandelijk aan het opstellen van de reisovereenkomst.

1.1.j. De opgeslagen gegevens in de informatiesystemen van Hiscubra vormen het bewijs van de inschrijving van de deelnemer.

1.1.k. Elke bevestiging van inschrijving door Hiscubra gebeurt onder opschortende voorwaarde van het ontvangen van de toestemming vanwege de aanbieder van de accommodatie en vluchten.

Artikel 1.2: Prijzen

1.2.a. De gepubliceerde prijzen op de website van Hiscubra zijn van toepassing voor de data van de betreffende reis en zijn aangeduid per persoon en inclusief btw. De in het contract overeengekomen prijs ligt vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, onder voorbehoud van een kennelijke materiële vergissing.

1.2.b. De prijzen zijn berekend op basis van:

- taken en heffingen, met inbegrip van de luchthaventaksen op datum van het reisaanbod. Verhogingen van de heffingen en/of taken na deze datum worden netto bij de reissom gevoegd. Het kan voorkomen dat een land na de afsluitingsdatum van de prijsberekening van de betreffende reis een extra taks (bv BTW op hotelovernachtingen) of heffing (bv een vergoeding om het land binnen te komen) invoert. Verhogingen van de heffingen en/of taken na deze datum worden netto bij de reissom gevoegd.
- de vervoerprijs met inbegrip van de energieprijzen die een element uitmaken van deze vervoerprijs op datum van publicatie op de website. De door de luchtvaartmaatschappijen na deze datum meegedeelde verhogingen van brandstoftoeslagen en/of luchthaventaksen worden netto bij de reissom gevoegd.
- eventuele wisselkoersen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland die op datum van het reisaanbod bekend waren.

1.2.c. Hiscubra behoudt zich het recht voor om, op basis van wijziging van deze variabelen, de prijs eventueel te herrekenen tot 14 kalenderdagen voor datum van afreis. Indien de basisprijs van de reis met meer dan 8% verhoogt, kan de deelnemer zijn contract zonder kosten verbreken. In dat geval heeft de deelnemer recht op terugbetaling van de bedragen die hij aan Hiscubra heeft betaald. Dergelijke annulering moet de reisorganisatie wel schriftelijk bereiken binnen 5 dagen na ontvangst van enig bericht van prijsverhoging. Het tijdstip van het ontvangen van de e-mail is van toepassing.

1.2.d. Zo veel als mogelijk vermeldt Hiscubra welke uitgaven niet inbegrepen zijn in de prijs van het aanbod, zoals bv. vrije maaltijden, dranken, optionele of facultatieve activiteiten en de vervoerkosten van en naar de start en aankomst van het reisaanbod zelf. Andere kosten zoals bv. visum-, vaccinatie- of 'roaming'-kosten en kosten die niet uitdrukkelijk in het reisaanbod vermeld worden, zijn voor rekening van de deelnemer.

Artikel 1.3: Documenten en meldingen

1.3.a. De deelnemer dient te zorgen voor de relevante reisdocumenten (een identiteitskaart of een internationaal paspoort, geldig tot minimum zes maanden na de terugkeer van de reis) en voor de eventuele visumverplichtingen wanneer dit nodig is. Per bezocht land kunnen de paspoort- en visumverplichtingen verschillen en zijn er in het internationaal paspoort minstens twee blanco pagina's vereist. Ook minderjarige(n) dienen te voldoen aan de paspoort- of visumvereisten wanneer dit nodig is. De paspoort- en visumvereisten kunnen te allen tijde wijzigen en Hiscubra is niet verantwoordelijk voor een eventuele weigering door de overheid of ambassade. De deelnemer dient in dit verband tijdig en regelmatig de reisadviezen van het Ministerie van Buitenlandse Zaken te verifiëren via de website <https://diplomatie.belgium.be/nl/reisdocumenten>. Schade en kosten ten gevolge van fouten in de reisdocumenten of het ontbreken van reisdocumenten zijn ten laste van de deelnemer.

1.3.b. De kosten voor pasfoto's, identiteitskaart, internationaal paspoort, visum en andere formaliteiten zijn ten laste van de deelnemer.

1.3.c. Deelnemers die een andere nationaliteit hebben dan de Belgische, dienen zich inzake de paspoort- en visumvereisten te wenden tot hun ambassade en/of consulaat.

1.3.d. De deelnemer dient op het ogenblik van inschrijving aan Hiscubra naar waarheid mee te delen of en welke, voor de groepsreis relevante, gezondheidsrisico's te melden zijn, zoals bv. diabetes, astma, epilepsie, hartaandoeningen, enz. In functie van het welzijn van de reis maakt Hiscubra de medische gegevens over aan de reisbegeleider. Hiscubra noch de reisbegeleider zal die informatie na de reis bijhouden. Wanneer de deelnemer geen of onjuiste inlichtingen verstrekt en dit voor de reisorganisatie tot extra kosten leidt of kan leiden, mogen deze kosten in rekening worden gebracht.

1.3.e. Voor een aantal bestemmingen is het voor de deelnemers noodzakelijk op medisch vlak voorzorgsmaatregelen te nemen. De deelnemer is verplicht om zich te informeren over zijn gezondheidstoestand en om zich in orde te stellen met de gezondheidsformaliteiten van de gekozen bestemming(en). Gezien Hiscubra geen medische bevoegdheid heeft, dient de deelnemer een bevoegde arts of het Instituut voor Tropische Geneeskunde te raadplegen. De gegevens bekomen via deze instanties kunnen onder geen enkel beding leiden tot aansprakelijkheid van Hiscubra.

1.3.f. De kosten voor inenting en andere gezondheidsformaliteiten zijn ten laste van de deelnemer.

1.3.g. Er is geen annulerings- en/of reisbijstandsverzekering inbegrepen in de prijs van de reis. De deelnemer zorgt ervoor dat hij een annulerings- en/of reisbijstandsverzekering heeft afgesloten aangepast aan zijn persoon en de gekozen reis. Indien de deelnemer niet beschikt over een geldige annulerings- en/of reisbijstandsverzekering, kan dit onder geen enkel beding leiden tot aansprakelijkheid van Hiscubra. In geen geval zal Hiscubra tussenkomen in kosten die ontstaan ten gevolge van het ontbreken van een annulerings- en/of reisbijstandsverzekering, noch zullen er bedragen voorgeschieden worden.

2. De reis zelf: het programma, de bagage, de kamers, ...

Artikel 2.1: Aard van de reis en het reisprogramma

2.1.a. De deelnemer wordt bij inschrijving verondersteld goed op de hoogte te zijn van de verwachte fysieke conditie om te kunnen deelnemen aan een bepaalde reis. De eventueel meegedeelde moeilijkheidsgraad van de reis of van excursies is een subjectief begrip, louter indicatief en niet bindend. De reisbegeleider of gids ter plaatse heeft te allen tijde het recht om een deelnemer niet te laten deelnemen aan een activiteit indien hij niet in staat wordt geacht om de activiteit(en) fysiek of mentaal aan te kunnen. Geen enkele vorm van compensatie kan daar tegenover staan. Wanneer tijdens de reis zou blijken dat een deelnemer niet of niet langer over de vereiste ingesteldheid of conditie beschikt om de reis verder te zetten, kan de reisbegeleider besluiten de deelnemer naar de accommodatie of naar de plaats van vertrek terug te sturen. Ongemakken en kosten die daaruit mogelijks voortvloeien zijn voor rekening van de betreffende deelnemer.

2.1.b. De deelnemer bevestigt, indien van toepassing, uitdrukkelijk op de hoogte te zijn van het karakter van de reis (bv. bij wandelreizen met stevige beklimmingen, met eerder sobere accommodaties, enz.), inclusief de mogelijke programmawijzigingen ten gevolge van plaatselijke omstandigheden op de bezochte bestemming.

2.1.c. Personen met een handicap moeten, ongeacht de aard van hun handicap, de reisorganisator bij de reservatie alle gegevens verstrekken die nodig zijn om de nodige maatregelen te kunnen treffen. Alle kosten die rechtstreeks verbonden zijn bij het niet-nakomen van deze verplichting kunnen verhaald worden op de deelnemer in kwestie.

2.1.d. De reisorganisatie noch haar reisleader(s) zijn aansprakelijk voor het goede verloop van excursies of uitstappen die de reiziger uitvoert of bestelt bij derden tijdens vrije uren of vrije dagen buiten het vooropgestelde reisprogramma. Hiscubra is dus niet aansprakelijk voor, noch gebonden aan extra kosten voor excursies en/of uitstappen die niet inbegrepen zijn in het reisprogramma.

2.1.e. Gezien de aard van bepaalde reizen dient de deelnemer zich bewust te zijn van sommige risico's en het eventuele gebrek aan of het soms beperkte niveau van de medische hulpverlening, infrastructuur, accommodaties, lokaal transport en communicatiemiddelen ter plaatse. Daarbij kan de deelnemer gezinsins de aansprakelijkheid inroepen van Hiscubra of van de lokale uitvoerders.

2.1.f. De kwalificaties van de accommodaties en het lokaal transport gelden volgens de normen van het betrokken land of streek. Deze kunnen verschillend zijn van onze westerse normen en dienen beoordeeld te worden naar de plaatselijke normen.

2.1.g. Deelnemers dienen de groep te vervoegen op de afgesproken tijdstippen en plaatsen. Eventuele kosten omwille van het niet of niet-tijdig aansluiten bij de reis zijn voor rekening van de deelnemer. Niet-genoten diensten als gevolg van het laattijdig vervoegen van de groep zijn niet terug betaalbaar.

2.1.h. De deelnemer zal de richtlijnen van de reisbegeleider in verband met de veiligheid, het verloop van de reis, het groepsgebeuren en de conditie dienen te volgen. Bij overtreding van deze richtlijnen, kan een deelnemer uitgesloten worden van verdere deelneming zonder aanspraak te kunnen maken op schadevergoeding of terugbetaling van een gedeelte van de reissom.

2.1.i. Hiscubra raadt de deelnemer aan om het reisadvies van FOD Buitenlandse zaken met de betrekking tot de gekozen bestemming(en) te raadplegen. Door reizen naar bepaalde bestemmingen aan te bieden garandeert Hiscubra niet dat reizen naar die bestemming aan te raden of zonder risico is. Hiscubra kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor schade voortvloeiend uit de situatie ter plaatse.

2.1.j. De reisorganisatie noch haar reisleader(s) zijn aansprakelijk voor een eventuele aanhouding door de politie en/of andere autoriteiten wegens het door de reiziger niet naleven van de plaatselijke wetten en voorschriften die geldig zijn in de betreffende regio of in het betreffende land.

2.1.k. De deelnemer die tijdens de reis op eigen initiatief vervroegd terugkeert, van de geprogrammeerde of voorgestelde route afwijkt of zich aan de begeleiding onttrekt en daardoor niet of niet-tijdig op de afgesproken tijdstippen en plaatsen aanwezig is, draagt de aansprakelijkheid voor alle extra kosten die dat met zich meebrengt. Ook zal de betreffende deelnemer de engagementen met lokale partijen voor transport, activiteiten en logies betalen en heeft hij geen recht op terugbetaling van de niet-genoten diensten.

2.1.l. Verlengingen zijn steeds op aanvraag, onder voorbehoud van beschikbaarheid en zijn ten laste van de reiziger. Bij een vroegere afreisdatum of een latere terugkeer kan een supplement verbonden zijn op basis van de beschikbaarheid van de reservatie.

Artikel 2.2: Dienstregeling

2.2.a. De luchtvaartmaatschappij, -route en schema vermeld bij de programmabeschrijving zijn slechts indicatief en steeds onder voorbehoud. De deelnemer dient er in alle omstandigheden rekening mee te houden dat de vertrek- en aankomsttijden, zowel voor als tijdens de reis gewijzigd kunnen worden.

2.2.b. Schade en nadeel opgelopen door vertraging en opschorten van lijnvluchten zijn ten laste van de luchtvaartmaatschappijen en geregeld door de toepasselijke conventies en Europese richtlijnen, en kunnen niet verhaald worden op de reisorganisatie.

2.2.c. In overeenstemming met artikel 9 van de Europese verordening (EG) nr. 2111/2005 is de reisorganisator verplicht u te informeren over het bestaan van een lijst van luchtvaartmaatschappijen die binnen de EU een exploitatieverbod opgelegd kregen, de zogenaamde communautaire lijst. Deze kan geconsulteerd worden op <http://air-ban.europa.eu>.

2.2.d. In overeenstemming met artikel 11 van de Europese verordening (EG) nr. 2111/2005 moet de reisorganisator u informeren over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappijen die betrekking hebben op uw vlucht. Voor zover de identiteit nog niet bekend is op het ogenblik van de boeking wordt de naam vermeld van de maatschappij die waarschijnlijk de vlucht zal uitvoeren. De identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij wordt u meegedeeld bij het infomoment voor de reis. Indien zich naderhand wijzigingen voordoen zal Hiscubra u zo snel mogelijk informeren en in elk geval voor de check-in of, als er bij overstappen op een aansluitende vlucht geen check-in meer plaatsvindt, bij het instappen.

2.2.e. Hiscubra behoudt steeds het recht een andere luchtvaartmaatschappij met een andere route of vluchtschema te voorzien. Ook kan een bustransfer naar een Europese luchthaven, vanwaar de vlucht vertrekt en/of aankomt, worden ingelegd en dit zonder dat enige financiële schadevergoeding kan worden geëist.

2.2.f. Wijzigingen in de dienstregelingen van lokale vervoerders kunnen de reisduur beïnvloeden. De deelnemer heeft geen recht op gehele of gedeeltelijke terugbetaling van de reissom indien de tijdstippen van vertrek en aankomst veranderen, ten gevolge van wijzigingen van dienstregelingen.

2.2.g. Indien vervoer is inbegrepen in de reis en de reis- en verblijfsduur in de programmabeschrijving vermeld staat in dagen, worden de dagen van vertrek en aankomst, ongeacht de vertrek- en aankomsttijd, als gehele dagen meegeteld. Dat kan er in sommige gevallen toe leiden dat het werkelijke verblijf op de bestemming minder dagen telt dan in de publicatie van het aanbod vermeld wordt. Daarbij gelden de eerste en de laatste dag van het reisprogramma steeds als transportdagen.

Artikel 2.3: Bagage

2.3.a. Er is geen bagageverzekering inbegrepen in de prijs van de reis. De deelnemer zorgt ervoor dat hij een geldige bagageverzekering heeft afgesloten aangepast aan zijn persoon en de gekozen reis. Hiscubra kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies of diefstal van of enige vorm van beschadiging aan de bagage, zonder vermindering van de mogelijke aansprakelijkheid van de vervoerder of de hotelaccommodatie. In geen geval zal Hiscubra tussenkomen in kosten die ontstaan ten gevolge van het ontbreken van een bagageverzekering, noch zullen er bedragen voorgeschoten worden.

2.3.b. De reglementen met betrekking tot het toegelaten gewicht, de afmetingen van de bagage en de geldende veiligheidsvoorschriften namens de vervoermaatschappij, dienen gevolgd te worden. Deze zijn verschillend zijn per vervoermaatschappij. Eventuele extra kosten voor overgewicht of afwijkende afmetingen van de bagage of het niet-naleven van de geldende veiligheidsvoorschriften zijn ten laste van de deelnemer.

2.3.c. In de handbagage mogen geen gevaarlijke of scherpe voorwerpen of vloeistoffen voorkomen. De deelnemer dient de richtlijnen van de luchtvaartmaatschappij goed na te kijken en ze uit te voeren.

2.3.d. Elke vorm van verlies van of beschadiging aan de bagage moet de deelnemer meteen melden via het 'Property Irregularity Report' (of soortgelijk) bij de afdeling 'Verloren bagage' op de betrokken luchthaven. Zonder dat document is het onmogelijk om een eventuele vergoeding te bekomen bij de luchtvaartmaatschappij of bij de bagageverzekering van de deelnemer. Eventuele extra kosten voor verlies of beschadiging van de bagage zijn ten laste van de deelnemer.

Artikel 2.4: Kamers

2.4.a. Deelnemers hebben de mogelijkheid zich in te schrijven in een single kamer, met de speciale aanvraag tot het delen van een dubbele kamer. De aanvraag kan slechts worden bevestigd indien een tweede persoon zich inschrijft met dezelfde aanvraag, zoniet blijft men ingeschreven op basis van een single kamer. Indien de tweede persoon van een ander geslacht is, wordt het uitdrukkelijk akkoord van beide deelnemers gevraagd. Een bevestigde dubbele kamer kan automatisch terug een single kamer worden, indien de persoon die aangaf de kamer te willen delen zijn reis annuleert. De kosten voor de single kamer zijn dan voor rekening van de deelnemer die meereist. Single kamers zijn beperkt in aantal per reis.

2.4.b. Onder een 3-persoonskamer wordt een tweepersoonskamer verstaan waarin een derde bed wordt bijgeplaatst. Dikwijls is dit een opvouwbaar bed dat niet de kwaliteit biedt van een bed dat vast in de kamer staat. In sommige kamers wordt de ruimte hierdoor beperkt. De prijzen voor dat kamertype kunnen op verzoek verkregen worden.

Artikel 2.5: Huurwagens en materiaal

2.5.a. Bij een aantal specifieke reizen stelt Hiscubra huurwagens (met mogelijks bijhorende attributen, zoals GPS, kinderzitje...) ter beschikking van de deelnemers. Elke deelnemer dient als een goede huisvader zorg te dragen voor de wagen en ander ter beschikking gesteld materiaal. De bestuurders van de huurwagens dienen aan alle verplichtingen te voldoen die nodig zijn om de wagen te besturen. Een omniumverzekering is steeds inbegrepen, maar bij een aantal reizen met huurwagens is er een vrijstelling per schadegeval en/of is niet alle schade gedekt door de verzekering. Elke vrijstelling of niet-gedekte schade is ten laste van de deelnemers. Verkeersboetes en/of het toebrengen van opzettelijke schade zijn dan ook ten laste van de deelnemers.

3. De annulatie en/of wijziging door de deelnemer

Artikel 3.1: Annulatie door de deelnemer

3.1.a. De annuleringskosten zijn variabel op basis van het tijdstip van annulering. De juiste datum van de annulering wordt bepaald door de datum van schriftelijke ontvangst door de organisator (het tijdstip van de e-mail). De schadevergoeding bij verbreking door de deelnemer werd door Hiscubra als volgt forfaitair vastgelegd (alle bedragen zijn aangeduid per persoon), onverminderd de bepalingen zoals vermeld onder 3.1.b. en 3.1.c.:

- meer dan 60 dagen voor de afreis: 30% van de totale reissom
- vanaf 60 dagen tot 46 dagen voor de afreis: 50% van de totale reissom
- vanaf 45 dagen tot 31 dagen voor de afreis: 75% van de totale reissom
- vanaf 30 dagen voor de afreis of bij een niet opdagen bij het vertrek: 100% van de totale reissom

3.1.b. Deze annulatiekosten zijn eventueel te vermeerderen met annulatiekosten van de vervoermaatschappijen (bv. vliegtuig, trein-, bus- en/of ferrytickets) en mogelijks bijkomende annulatiekosten van andere leveranciers of derden.

3.1.c. Eens vlieg- en ferrytickets uitgeschreven zijn, is geen terugbetaling meer mogelijk en lopen de annuleringskosten op tot 100% van de prijs van de desbetreffende tickets ongeacht het tijdstip van annulering. De bovenstaande percentages zijn in dat geval niet meer van toepassing op deze tickets. De hierboven vermelde annuleringskosten kunnen dan nog vermeerderd worden met eventuele bijkomende kosten aangerekend door de diverse betrokken leveranciers, bv. vervoerders en/of vooraf betaalde lokale toegangen. Dit geldt ook eventueel voor logies, die aan niet-terugbetaalbare tarieven dienden te worden gereserveerd.

3.1.d. De deelnemer dient alle verschuldigde annuleringskosten onmiddellijk aan Hiscubra te betalen, ook al beschikt hij over een annuleringsverzekering. In dat geval worden de kosten na goedkeuring van het dossier door de verzekeringsmaatschappij aan de deelnemer terugbetaald.

3.1.e. De deelnemer dient er rekening mee te houden dat de terugbetaling van geboekte diensten enkele weken in beslag kan nemen.

Artikel 3.2: Wijzigingen op verzoek van de deelnemer

3.2.a. Iedere deelnemer kan wijzigingen aan het dossier aanvragen voor zover dit geen effect heeft op de inschrijving. Hiscubra behoudt het recht om deze wijzigingen al dan niet te aanvaarden.

3.2.b. Alle wijzigingen op verzoek van de deelnemer dienen per e-mail te worden aangevraagd. De kosten voor wijziging van het dossier, na opmaak van de bestelbon, vallen ten laste van de reiziger.

3.2.c. Wijzigingen met betrekking tot leveranciers (bv. vluchten, lokaal transport, accommodaties, maaltijden, enz.) zijn slechts mogelijk voor zover die door de leveranciers mogelijk zijn of worden aanvaard.

3.2.d. De wijzigingskosten tot 60 dagen voor vertrek bedragen 50 euro dossierkosten, verhoogd met de eventuele extra kosten aangerekend door leveranciers (zoals bv. bij naamswijziging voor vluchten of wijziging verblijfstype). De bijkomende kost(en) van de leverancier(s) worden bepaald door de leverancier(s) zelf en worden volledig doorgerekend aan de deelnemer. Voor de wijzigingskosten minder dan 60 dagen voor vertrek gelden de annuleringsvoorwaarden (art. 3.1.).

3.2.e. Indien er een terugbetaling plaatsvindt, wordt die steeds verminderd met de dossierkosten en wijzigingskosten.

3.2.f. Een reeds uitgeschreven ferry- of vliegtuigticket kan nooit gewijzigd worden. Voor reeds uitgeschreven tickets gelden 100% annuleringskosten, steeds ten laste van de reiziger.

3.2.g. Indien een naamswijziging mogelijk is bij ferry- of vliegtickets zijn de kosten hieraan verbonden steeds ten laste van de reiziger.

3.2.h. Indien via Hiscubra vervoer of transfers zijn geboekt buiten deze die zijn inbegrepen, dan gelden de annuleringsvoorwaarden en/of wijzigingskosten van de vervoerder.

Artikel 3.3: Overdraagbaarheid van de boeking

3.3.a. De deelnemer kan de pakketreisovereenkomst overdragen aan een persoon die voldoet aan alle voorwaarden die voor die overeenkomst gelden en mits mogelijkheid of aanvaarding van de leveranciers. De kosten van overdracht bedragen:

- tot/met 45 dagen voor de afreis: 100 euro, verhoogd met de door de luchtvaartmaatschappij en andere leveranciers aangerekende kosten, die kunnen variëren van de administratiekosten tot de volledige prijs van het ticket en/of reserveringen
- vanaf 45 dagen voor de afreis zijn de annuleringskosten van toepassing.

3.3.b. Zowel de oorspronkelijke deelnemer die de pakketreisovereenkomst overdraagt als de nieuwe deelnemer die de overeenkomst overneemt zijn beiden hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en alle eventuele bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten die voortvloeien uit de overdracht.

4. De annulatie en/of wijziging door Hiscubra, aansprakelijkheden

Artikel 4.1: Annulering en wijziging door Hiscubra

4.1.a. Hiscubra behoudt zich het recht voor een reis geheel of gedeeltelijk te annuleren indien zich voor of tijdens de reis buitengewone omstandigheden voordoen, d.w.z. omstandigheden die Hiscubra bij het verkopen van de reis niet kon kennen of die, indien ze bij de reisorganisatie bekend waren, ervoor zouden zorgen dat de reis niet kan doorgaan. De deelnemer kan hiervoor geen aanspraak maken op een schadevergoeding.

4.1.b. Hiscubra behoudt zich het recht voor de reis te annuleren wegens het niet-behalen van het minimum aantal deelnemers. Het minimum aantal deelnemers staat vermeld in de programmabeschrijving. In dergelijk geval krijgt de deelnemer de volledige reeds betaalde inschrijvingsom teruggelaten zonder aanspraak te kunnen maken op een schadevergoeding.

4.1.c. Hiscubra mag na de reisbevestiging een of meerdere wijzigingen in het vervoer, de logies en/of het programma invoeren en meldt deze wijzigingen aan de deelnemer. De deelnemer kan hiervoor geen aanspraak maken op een schadevergoeding.

4.1.d. Onvoorziene externe omstandigheden (zoals bv. hevige weersomstandigheden ter plaatse, politieke of sociale onrust, terreurdreigingen, stakingen, natuurrampen, enz.) kunnen ervoor zorgen dat er voor of tijdens de reis aanpassingen in het programma moeten worden aangebracht. Ook de bijzondere bestemmingen en het specifieke karakter van de reizen kunnen aanpassingen in het programma vereisen. Deze aanpassingen hebben mogelijks tot gevolg dat routes, excursies, accommodaties en plaatselijk vervoer afwijken van wat in de originele programmabeschrijving is aangegeven. Hiscubra probeert maximaal om de eventuele nadelige gevolgen voor de deelnemer zoveel mogelijk te beperken. Er kunnen echter geen extra rechten ontleend worden aan dit soort programmawijzigingen en de deelnemer kan hiervoor geen aanspraak maken op een schadevergoeding.

4.1.e. Wanneer er zich tijdens de reis een programmawijziging opdringt, zal de betrokken reisbegeleider, in het geval van een begeleide groepsreis of een begeleide excursie, een evenwaardig alternatief zoeken. De reisbegeleider neemt de uiteindelijke beslissing. Deze aanpassingen in het reisprogramma kunnen in uitzonderlijke gevallen tot gevolg hebben dat routes, uitstappen, logies of plaatselijk vervoer afwijken van wat in het reis aanbod of in elke vorm van communicatie is vermeld. De extra kosten hiervoor kunnen voor rekening van de deelnemer zijn en de deelnemer kan hiervoor geen aanspraak maken op een schadevergoeding.

Artikel 4.2: Aansprakelijkheid van Hiscubra en de reisbegeleider

4.2.a. De burgerlijke aansprakelijkheid van Hiscubra is gedekt door haar verplichte wettelijke beroepsverzekering. Conform de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (Pakketreizenwet) en het Koninklijk Besluit van 29 mei 2018 is de reisorganisator verzekerd door het Garantiefonds Reizen (zie <https://www.gfg.be/nl-be/home/leden-gfg/>) om in geval van insolventie, zijn verplichtingen jegens de deelnemer verder na te komen.

4.2.b. Hiscubra is niet aansprakelijk voor onvoorziene gebeurtenissen die voortspruiten uit overmacht, zoals bv. onvoorziene wijzigingen in reglementeringen, vertraging of annulatie van vluchten, ongevallen, stakingen, epidemieën, weersomstandigheden, natuurfenomenen, oorlog, terreurdreiging, enz. Extra kosten die ontstaan door dergelijke onvoorziene gebeurtenissen (bv. bijkomende vervoers- of verblijfskosten) zijn voor rekening van de deelnemer.

4.2.c. De prestaties van Hiscubra nemen een aanvang op de luchthaven van vertrek en eindigen op de luchthaven na de terugvlucht bij vliegtuigreizen, respectievelijk de op- en afstapplaats bij andere vervoermiddelen.

4.2.d. Gezien het avontuurlijke karakter van sommige reizen dient de correctheid van de diensten, uitgevoerd door derden in het buitenland, te worden beoordeeld volgens de plaatselijke gebruiken en gewoonten.

4.2.e. Alle beeldmateriaal op de website of de sociale media van Hiscubra is louter illustratief en maakt geen deel uit van de reisovereenkomst.

4.2.f. De deelnemer kan Hiscubra op geen enkele wijze aansprakelijk stellen voor morele of materiële schade of letsels, opgelopen tijdens activiteiten zoals bv. wandelingen en fietstochten, zowel op als buiten de paden, als gevolg van fouten of verkeerde interpretaties van de ter beschikking gestelde routebeschrijvingen, kaarten en/of GPS-toestellen. In alle gevallen is de beslissing van de deelnemer zelf rechtsgeldig, en niet de raadgevingen of aanwijzingen van welke andere rechtspersoon ook. De deelnemer weet en verklaart zich ermee akkoord dat de natuur en de omstandigheden waarin de activiteit wordt uitgevoerd elke dag kunnen veranderen, zonder dat Hiscubra daar redelijkerwijs iets kan aan doen.

4.2.g. Hiscubra heeft het recht de reisovereenkomst op te zeggen, zonder aansprakelijk te kunnen worden gehouden voor enige schade ingeval van overmacht, waaronder wordt verstaan abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden, zoals bv. politieke onrust, oorlogen, natuurrampen, schaarste, algemene staking, terreurdreiging, epidemieën, enz. Bij het vaststellen van overmacht zal rekening worden gehouden met de lokale omstandigheden waarop de reisovereenkomst betrekking heeft.

4.2.h. Hiscubra noch de reisbegeleider kunnen aansprakelijk gesteld worden voor de eventuele aanhouding door politie-eenheden en/of andere autoriteiten wegens het door de deelnemer niet naleven van de plaatselijke wettelijke voorschriften. Alle gevolgen daarvan zijn voor rekening van de deelnemer.

4.2.i. De deelnemer dient in te staan voor alle formaliteiten, die inzake bv. bagage, deviezen, invoer en uitvoer van producten en voorwerpen door de lokale autoriteiten opgelegd worden en dient hij zich te houden aan de wettelijke voorschriften. Bij niet-naleving van de wettelijke voorschriften die gelden op de betrokken bestemming(en), is alle daaruit voortvloeiende schade voor rekening van de deelnemer.

4.2.j. Hiscubra en de reisbegeleider bieden passende bijstand aan de deelnemer die in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door nuttige informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand, zij het door te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van reisarrangementen. Indien die moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de deelnemer, kan Hiscubra voor de geboden bijstand een redelijke vergoeding vragen.

4.2.k. Behoudens toepasselijke wettelijke begrenzings aan de eventuele schadevergoeding die door Hiscubra zou moeten worden betaald, is de schadevergoeding beperkt tot twee maal de totale som van de pakketreis.

4.2.l. Foto's en ander beeldmateriaal dat genomen wordt tijdens een reis met Hiscubra kunnen ingezet worden in de communicatie van de reisorganisatie. Op dergelijke beeldmateriaal kunnen deelnemers afgebeeld staan. Indien de deelnemer dat niet wenst, moet hij dat vooraf afrekenen aan de reisorganisatie schriftelijk meedelen of tijdens de reis uitdrukkelijk vermelden aan de reisbegeleider.

4.2.m. Getuigenissen, anoniem of met naam, zoals die genoteerd worden in de feedbackformulieren of opgevraagd worden door de reisorganisatie tijdens of na de reis, kunnen gebruikt worden in de communicatie van Hiscubra. Indien de deelnemer dat niet wenst, moet hij dat op die plaats in de formulieren uitdrukkelijk vermelden of schriftelijk kenbaar maken aan de reisorganisatie.

5. Klachtenregeling

- 5.1. Elke ontevredenheid, fout in de reservatie of klacht voorafgaand aan de reis dient onmiddellijk en in schriftelijke vorm kenbaar gemaakt te worden bij Hiscubra.
- 5.2. Elke ontevredenheid, opmerking of klacht tijdens de reis dient in eerste instantie aan de reisbegeleider overgemaakt te worden, zodat Hiscubra via de reisbegeleider een mogelijks ongenoegen zo snel mogelijk kan verhelpen en een bevredigende verderzetting van het programma kan nastreven voor al haar deelnemers.
- 5.3. Indien de deelnemer van oordeel is dat de reisbegeleider onvoldoende gehoor geeft aan zijn opmerkingen dient de deelnemer, op een bewijskrachtige wijze, Hiscubra meteen via e-mail op de hoogte te brengen van iedere non-conformiteit die hij ervaart tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst.
- 5.4. Indien de gemelde klacht ter plaatse niet bevredigend werd opgelost of indien de deelnemer ter plaatse onmogelijk de klacht kon formuleren, moet hij uiterlijk één maand na het einde van de reisovereenkomst de klacht officieel kenbaar maken bij Hiscubra en dat via een aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs. Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie opgelost kunnen worden, is alleen de rechtbank van Gent bevoegd. Op alle overeenkomsten is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing.
- 5.5. Indien de deelnemer zijn klacht pas na afloop van de reis indient, kunnen de feiten niet altijd vastgesteld worden en kan het recht tot compensatie vervallen.