

# Verkoops- en gebruiksvoorwaarden van de Site

Bijgewerkt op 20 juni 2019

Deze uitgave annuleert en vervangt de vorige versies

---

*Onze bijzondere voorwaarden zijn van toepassing op de verkoop van reisdiensten vanaf 1 juli 2018 en maken integraal deel uit van de overeenkomst. Zij vormen een aanvulling op de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen, de bepalingen van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten ('de Wet'), en indien van toepassing de contractvoorwaarden van de aanbieders van reisdiensten.*

## **Uitgever en huisvesting**

Mister Fly SAS, een vennootschap naar Frans recht geregistreerd als bijkantoor met hoofdkantoor gevestigd te Onderrichtstraat 91 - 1000 Brussel - België, met als registratienummer N 0674.560.665 bij de Kruispuntbank voor Ondernemingen (KBO), geregistreerd als reisbureau onder het nr. 6070 bij de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (hierna: 'MisterFly'). De financiële zekerheid van de onderneming wordt verzekerd door de verzekering tegen financieel onvermogen AMLIN INSURANCE SE, gevestigd te 1030 Brussel, Koning Albert II-laan 37. MisterFly heeft een verzekering afgesloten teneinde de gevolgen van haar beroepsaansprakelijkheid te dekken bij MMA IARD, 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans Cedex 9 Frankrijk, voor een gewaarborgd bedrag alle schade samen, per schadegeval en per jaar, van € 5 000 000.

### **1. Onderwerp en draagwijdte van de verkoopsvoorwaarden**

Deze verkoopsvoorwaarden zijn van toepassing op de diensten die MisterFly op de markt brengt via de site [www.misterfly.be](http://www.misterfly.be) (hierna: de 'Site'). Deze verkoopsvoorwaarden regelen de verkoop van pakketreizen en de verkoop van losse vluchten en andere geïsoleerde toeristische diensten. De aankoop bij MisterFly van pakketreizen of van afzonderlijke reisdiensten en ook van losse vluchten via de Site brengt, behoudens wat volgt, met zich mee dat de klant of de reiziger volledig instemt met deze verkoopsvoorwaarden en de volledige bepalingen ervan zonder voorbehoud aanvaardt. Er wordt verduidelijkt dat in het geval van tegenstrijdigheid tussen deze voorwaarden en de overeenkomst die is afgesloten tussen de klant en MisterFly de bepalingen van de overeenkomst voorrang hebben.

### **2. Informatie vooraf**

De beschrijvingen op de Site en/of de offerte/contractvoorstellen en/of andere informatie op de Site, de verkoopsvoorwaarden en de standaard informatieformulieren met daarin een samenvatting van de rechten van de reiziger zijn bedoeld om de klanten te informeren, voordat ze boeken, met name over de belangrijkste kenmerken van de aangeboden diensten met betrekking tot het vervoer en het verblijf, de gegevens van MisterFly, de prijs en de betalingsmodaliteiten, de voorwaarden voor de annulatie en de ontbinding van de overeenkomst, de verzekeringen en de voorwaarden voor het oversteken van de grenzen. De klant wordt verzocht de beschrijvingen van de gekozen reis of het gekozen verblijf te raadplegen. De partijen komen uitdrukkelijk overeen dat MisterFly wijzigingen kan aanbrengen aan de informatie op de Site, met name aan de prijs en de inhoud van vervoers- en verblijfsdiensten, de identiteit van de luchtvaartmaatschappij, en ook aan de openings- en sluitingsdata van de hotels, de routes van de rondreizen, het minimale aantal personen dat vereist is om de reis te laten doorgaan (indien van toepassing) enz. De Site wordt meerdere keren per dag bijgewerkt en de weergegeven prijzen kunnen schommelen naargelang van de updates. De prijs die van toepassing is, is de prijs die geldt op het moment van de inschrijving voor de desbetreffende reis. Deze prijs wordt bevestigd aan de klant voordat hij of zij definitief aanvaardt.

### **3. Rollen van MisterFly**

Wat de verkoop van vliegtickets, en gekoppelde producten en diensten betreft, treedt MisterFly op in de hoedanigheid van gewone tussenpersoon tussen de luchtvaartmaatschappij en de klant. MisterFly is verplicht om informatie te verstrekken en om de vliegtickets af te leveren.

De aansprakelijkheid van het reisbureau mag niet de plaats innemen van die van de luchtvaartmaatschappij die het vervoer of de transfer van de passagiers en de bagage verzekert. De overeenkomst is zowel onderworpen aan de verkoopsvoorwaarden van MisterFly als aan de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij die haar aansprakelijkheid kan beperken of uitsluiten (vaak krachtens de verschillende van toepassing zijnde internationale conventies en hun eigen commerciële beleid dat beschikbaar is op hun respectievelijke website).

Wanneer MisterFly afzonderlijk een reisdienst verkoopt in de zin van artikel 71 van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten, treedt MisterFly op in de hoedanigheid van gewone tussenpersoon tussen de verlener van reisdiensten en de klant. MisterFly is nooit verantwoordelijk voor de uitvoering van de afzonderlijk verkochte reisdienst. MisterFly is verplicht om informatie te verstrekken en om de reisdocumenten af te leveren.

Wat de verkoop van pakketreizen betreft, is MisterFly verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de in de overeenkomst voorziene reisdiensten en moet zij de reiziger bijstaan als die zich in moeilijkheden bevindt. In geen enkel geval kan MisterFly aansprakelijk worden gesteld voor schade die toe te schrijven is aan ofwel de reiziger ofwel aan een derde die niet bij de uitvoering van de in de overeenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen, ofwel aan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden. MisterFly kan nooit aansprakelijk worden gesteld voor indirecte schade. MisterFly kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de uitvoering van de ter plaatse door de klant

aangekochte prestaties die niet voorzien zijn in de beschrijving, en ook niet voor het voor- of natransport op initiatief van de klant. MisterFly raadt over het algemeen aan om een aansluitingstijd van minimaal drie uur te voorzien en beveelt haar klanten, die voor- of natransport nodig hebben, aan om vervoersdocumenten die gewijzigd, en zelfs terugbetaald, kunnen worden te boeken, om het mogelijke risico te vermijden dat ze hun geld kwijt zijn. De aansprakelijkheid van de luchtvaartmaatschappijen is beperkt in het geval van schade, klacht of bezwaar van welke aard dan ook, uitsluitend tot het luchtvervoer van de reizigers en hun bagage zoals gepreciseerd in hun vervoersvoorwaarden en conform de van kracht zijnde internationale conventies (het Verdrag van Warschau uit 1929, het Verdrag van Montreal van 28 mei 1999) en/of de communautaire verordeningen (met name verordening EC 261/2004 van 11 februari 2004). De aansprakelijkheid van MisterFly kan niet groter zijn dan die van de luchtvaartmaatschappij zoals die voortvloeit uit de toepassing van bovenstaande regels. MisterFly kan niet aansprakelijk worden gesteld voor wijzigingen van de dienstregelingen of routes, of wijziging van de luchthaven die het gevolg zijn van omstandigheden waarop zij geen vat heeft. In dergelijke omstandigheden kan de eventuele vertraging geen aanleiding geven tot welke vergoeding dan ook ten laste van MisterFly. In de andere gevallen en met uitzondering van lichamelijk letsel dat of schade die opzettelijk of uit nalatigheid is veroorzaakt, kan de door MisterFly betaalde schadevergoeding niet groter zijn dan driemaal de totale prijs van de reis of het verblijf.

#### **4. Informatieplicht vanwege de klant**

De klant speelt een actieve rol bij de overeenkomst die is afgesloten tussen hem en MisterFly. De klant boekt voor eigen rekening op de Site. Bovendien zorgt de klant ervoor dat hij zijn vertrekkedata, het product en de correcte overdracht en spelling van persoonlijke informatie over de klant en de passagiers goed selecteert. MisterFly is niet aansprakelijk voor boekingsfouten die toe te schrijven zijn aan de klant of die veroorzaakt worden door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden. Bovendien moet de klant MisterFly schriftelijk en voorafgaand aan elke boeking op de hoogte stellen van elke hem betreffende bijzonderheid die het verloop van de reis kan beïnvloeden (personen met beperkte mobiliteit met of zonder rolstoel, aanwezigheid van een dier, vervoer van muziekinstrumenten enz.) conform artikel 5.3 van de verkoopsvoorwaarden. Tijdens een verblijf/reis dat/die bij MisterFly is aangekocht, moet de klant een non-conformiteit ter plaatste melden en niet bij zijn terugkeer.

#### **5. Boeking**

##### **5.1 Boekingsvoorwaarden**

Iedere persoon die op de site een toeristische dienst koopt, moet minstens 18 jaar oud zijn en juridisch handelingsbekwaam zijn. Iedereen die met MisterFly via elektronische weg een overeenkomst afsluit, handelt voor eigen rekening en voor die van de personen voor wie hij ook geboekt heeft. Hij garandeert dat hij rechtsgeldig gemachtigd is om in die hoedanigheid te handelen, garandeert de waarheidsgetrouwheid van de informatie die hij heeft verstrekt en hij staat persoonlijk in voor de personen die in hetzelfde dossier zijn ingeschreven. De boekingen voor de minderjarigen moeten worden uitgevoerd door de wettelijke vertegenwoordiger of door elke meerderjarige die daartoe verplicht over een volmacht beschikt. De minderjarige moet tijdens de reis begeleid worden door zijn wettelijke vertegenwoordiger of door een volwassene die alle verantwoordelijkheid draagt ten opzichte van die minderjarige. De inschrijving, ook wanneer ze prestaties betreft waarvan de beschikbaarheid nog onzeker is, bindt de klant definitief. Deze laatste kan de overeenkomst slechts annuleren in de hierna bepaalde omstandigheden. De beschikbaarheid van de prestaties wordt systematisch geverifieerd door MisterFly (met uitzondering van afzonderlijk verkochte vluchten). Als MisterFly de klant op de hoogte brengt van de onbeschikbaarheid van de prestatie of als ze de beschikbaarheid ervan niet bevestigt binnen een termijn van drie dagen vanaf de boeking, vervalt de overeenkomst en wordt het bedrag, dat al gestort is, aan de klant terugbetaald. De excursies kunnen enkel als aanvulling op een verblijf geboekt worden. Het is onmogelijk om enkel een excursie te boeken.

##### **5.2 Boekingsmodaliteiten**

Een boeking op de Site verloopt als volgt:

- De klant selecteert de prestatie(s) van zijn keuze.
- Hij vult de informatie in die hem wordt gevraagd en die nodig is voor de boeking.
- Hij kiest de wijze van betaling voor de boeking.
- Door op de knop te klikken die het valideren en het betalen voorstelt tijdens het boekingsproces, en nadat de klant de inhoud van zijn reservatie heeft gecontroleerd op de pagina's die hij tijdens het boeken heeft ingevuld en die heeft gewijzigd indien van toepassing, verklaart hij dat hij deze volledige verkoopsvoorwaarden volledig en zonder voorbehoud aanvaardt.
- Daarna valideert hij zijn boeking definitief aan de hand van de betaling. De klant is dan gebonden ten opzichte van MisterFly.
- Als de geboekte prestatie beschikbaar is, stuurt MisterFly een e-mail met daarin de belangrijkste elementen van de boeking. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, vormt de e-mail met de bevestiging van de boeking de overeenkomst voor de organisatie van de reis die met de reiziger is afgesloten. Als er geen dergelijk document is, dan wordt de boeking niet in aanmerking genomen.
- De boeking is effectief zodra MisterFly een dossiernummer heeft aangemaakt. Deze e-mail bevestigt de goede ontvangst van de boeking en aan de hand daarvan kan de beschikbaarheid bij de aanbieder worden nagegaan. MisterFly maakt aan de klant de reisdocumenten over en de som wordt van de rekening gedebiteerd.

- Als de geboekte prestatie niet beschikbaar is, verstuurt MisterFly een e-mail waarin staat dat de boeking verwerkt wordt. Deze informatieve mail maakt geen overeenkomst uit. MisterFly stelt alles in het werk om de klant een nieuw aanbod voor te stellen dat zo goed mogelijk de oorspronkelijke boeking benadert en zal het reeds gestorte bedrag terugbetalen, als de klant het nieuwe aanbod niet aanvaardt. Als de klant de voorstellen aanvaardt, verstuurt MisterFly de reisdocumenten volgens artikel 5.4 voorafgaand aan het vertrek.
- Alle reisdocumenten in verband met producten die op de Site worden verkocht, worden in elektronisch formaat uitgegeven. De klant moet zich verzekeren van een goede ontvangst van de bevestigingse-mail en moet daarvoor dus regelmatig zijn mailbox raadplegen, met name of zijn e-mail niet in de 'Spam' of 'Ongewenste e-mail' is terechtgekomen.
- Als de klant producten per ongeluk selecteert of als hij foutieve gegevens bij de boeking vermeldt, kan MisterFly daarvoor niet aansprakelijk worden gesteld. Alle e-mailadressen moeten op het moment van de boeking geldig zijn. Elke vorm van slordigheid of nonchalance van de klant kan niet toegeschreven worden aan MisterFly.

### 5.3 Speciale verzoeken

De klant kan aan MisterFly een specifiek verzoek richten met betrekking tot een bepaald product (bijvoorbeeld speciale voedingsmiddelen, voorzieningen voor gehandicapten, kinderzitjes enz.). Opdat MisterFly zo goed mogelijk aan de behoefte kan voldoen, moet de klant aan MisterFly elke behoefte aan bijstand (lichamelijke of geestelijke handicap, leeftijd, ziekte, zwaarlijvigheid enz.) voor de passagiers melden, of dit nu gebeurt via e-mail, telefonisch, via het contactformulier op de Site of via de online chat. Voor de aanvragen die geformuleerd zijn via e-mail of via de online chat, of via het contactformulier op de Site wordt u een e-mail met daarin de samengevatte informatie toegestuurd. Voor de aanvragen die telefonisch geformuleerd zijn, wordt u een e-mail toegestuurd waarin bevestigd wordt dat de prestatie in aanmerking genomen wordt als die prestatie betalend is.

In het kader van het luchtvervoer wordt de behandeling van mensen met een beperking specifiek geregeld door de Europese verordening 1107/2006, die de klant met name verplicht om zich minstens 48 uur vóór de vertrektijd van de vlucht aan te melden: MisterFly en de luchtvaartmaatschappij ondernemen de nodige stappen om bijstand te verlenen in de luchthaven en tijdens de vlucht.

De kosten in verband met de speciale verzoeken zijn afhankelijk van geval tot geval, met name naargelang van de aanbieder van reizen. Naargelang van de aanvraag zal MisterFly daartoe een offerte moeten opsturen die de klant moet valideren.

De speciale verzoeken worden ter beoordeling voorgelegd aan de aanbieder van reizen. MisterFly verbindt er zich toe de aanvraag aan de aanbieder van reizen over te maken, maar garandeert het resultaat ervan niet.

### 5.4 Reisdocumenten

Als u een vliegticket hebt gekocht, krijgt u het e-ticket (het elektronische ticket) dat u op de luchthaven moet tonen. Merk op dat voor elke boeking bij een lowcostmaatschappij het e-ticket vervangen wordt door een bevestigingse-mail. Vóór de dag van het vertrek kan de klant online inchecken als dat mogelijk is bij de luchtvaartmaatschappij. Bij gebrek daaraan moet de klant zich melden bij de incheckbalie van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij, met het elektronische ticket (ongeacht de drager), het boekingsnummer en/of de bevestigingse-mail bij wijze van bewijs van de boeking en ook met een geldig identiteitsbewijs en visum, om de instapkaart te krijgen. De luchtvaartmaatschappijen hebben hun eigen regels en voorschriften wat elektronische tickets betreft. De luchtvaartprestaties moeten technisch worden aanvaard door de ticketservice, die zich in zeer beperkte, maar bestaande gevallen in een situatie kan bevinden waarin geen tickets afgegeven kunnen worden. De luchtvaartmaatschappij kan inderdaad MisterFly op bepaalde vluchten en op bepaalde data, of om van bepaalde tarieven te kunnen genieten, specifieke regels voor de afgifte opleggen, zoals met name de afgifte van het ticket binnen een maximale termijn na de boeking, de toegang tot bepaalde tarieven die voorbehouden zijn voor inwoners van bepaalde landen. In die gevallen zal MisterFly er alles aan doen om de klant zo vlug mogelijk te informeren en in de mate van het mogelijke een oplossing voor het luchtvervoer voor te stellen met nieuwe tariefvoorwaarden, die wel ten laste van de klant blijft. Als er geen oplossing gevonden wordt, heeft MisterFly het recht om de verrichte boeking te annuleren (annulering zonder kosten en geen enkele vergoeding is verschuldigd).

Als u een prestatie hebt gekocht met vervoer via het spoor, verstuurt MisterFly een e-mail met de referentie van de boeking. In deze e-mail staat welke procedure de klant dient te volgen.

Als u een prestatie met verblijf hebt gekocht, verstuurt MisterFly via e-mail een e-voucher met daarin de belangrijkste elementen van de boeking voor de accommodatie. Enkel de exclusief op de e-voucher vermelde prestaties zijn inbegrepen in de prijs van de prestatie. De klant moet aan de receptie van het hotel de e-voucher tonen. Als uw boeking een excursie omvat, verstuurt MisterFly een tegoedbon met daarop de belangrijkste informatie van de prestatie.

Als u een auto hebt gehuurd, verstuurt MisterFly de e-voucher via e-mail met daarin de belangrijkste elementen van de boeking voor de prestatie.

## 6. **Voorwaarden voor de aankoop**

### 6.1 Prijs

De beschrijvingen van de toeristische prestaties en verblijven van MisterFly vermelden wat er in de prijs is inbegrepen en wat niet in bepaalde gevallen. Tenzij anders bepaald staat in het algemeen het volgende vermeld in de beschrijving van de reis:

- Voor de verblijven omvat de basisprijs niet: de servicekosten (in voorkomend geval), de verzekeringen, de ticketkosten, de verblijfstaks, de optionele supplementen (bv. categorie van de kamers, supplement bagage, wijziging van de maaltijdformule enz.), de dranken, de ter plaatse te betalen uitgaven, de shows, de excursies, de ruimbagage, de eventuele heffingen bij het verlaten van het grondgebied, de eventuele toeristenkaarten of de waarborg, de vaccinkosten, de visa... en ook elke dienst of prestatie die niet uitdrukkelijk vermeld staat in de beschrijving.
- Enkel voor de prestaties in het land van bestemming omvat de basisprijs niet: de vluchten, de servicekosten (in voorkomend geval), de verblijfstaks, de optionele supplementen (bv. categorie van de kamers, supplement bagage, wijziging van de maaltijdformule enz.), de dranken, de ter plaatse te betalen uitgaven, de shows, de excursies, de vaccinkosten, de visa, de eventuele toeristenkaarten of de waarborg, de verzekeringen en ook elke dienst of prestatie die niet uitdrukkelijk vermeld staat in de beschrijving.

Er wordt bovendien verduidelijkt dat, tenzij anders aangegeven, iedereen die zich alleen inschrijft de toeslag voor een eenpersoonskamer wordt aangerekend (een eenpersoonskamer is vaak een tweepersoonskamer waar maar één persoon verblijft).

Prijs baby/kind bij de heenreis en kind/volwassenen bij de terugreis - De prijs voor een kind kan aangerekend worden voor een kind dat jonger is dan twee jaar bij het vertrek, maar twee jaar is bij het terugkeren. Zo kan ook de prijs voor een volwassene aangerekend worden voor een kind dat jonger is dan twaalf jaar bij het vertrek, maar twaalf jaar is bij het terugkeren.

## 6.2 Betaling

De boeking is effectief zodra MisterFly een dossiernummer heeft aangemaakt. De boeking is echter pas definitief na volledige betaling van het dossier door de klant. Aangezien de betaling een essentiële voorwaarde van de overeenkomst is, kan de boeking door MisterFly geannuleerd worden ingeval de klant niet betaalt. Dat geldt ook voor elke weigering van betaling, ongeacht de oorzaak. Voordat MisterFly de volledige betaling heeft ontvangen en geïnd, is het bedrijf niet verplicht om de prestatie uit te voeren. In alle gevallen moet de klant het volledige geboekte dossier betalen. Strekt niet tot kwijtschelding van de schuld: het verlenen van een bankrekeningnummer zolang de betalingscentrale haar goedkeuring niet heeft gegeven of het uitvoeren van een storting vóór bevestiging van de bank van de klant. Als de klant niet betaalt binnen de gestelde termijnen, heeft MisterFly het recht om de boeking van de klant voor rekening van de passagiers te annuleren. Ingeval de betaling onregelmatig, onvolledig of onbestaand blijkt te zijn, ongeacht wat de reden daarvan is, wordt de boeking geannuleerd en blijven de daaruit voortvloeiende kosten ten laste van de klant. MisterFly is niet verantwoordelijk voor een prijsverhoging naar aanleiding van een niet-betaling. Deze prijsverhoging dient betaald te worden om het vliegticket te kunnen afgeven. Deze regels zijn van toepassing op alle klanten.

## 6.3 Voorschot

Voor pakketreizen zijn er voorschotten van toepassing. Bij de boeking worden de voorwaarden ervan meegedeeld in de beschrijving. De boeking wordt pas bevestigd bij ontvangst van het voorschot. Het voorschot wordt vastgesteld aan de hand van een percentage dat wordt toegepast op het totale bedrag van het verblijf. Het saldo dient te worden betaald ten laatste dertig (30) dagen vóór het vertrek, behoudens specifieke voorwaarden die bij de verkoop worden vastgesteld. Voor elke boeking binnen de dertig (30) dagen vóór de vertrekdatum: het verblijf moet volledig worden betaald bij de boeking. Als het saldo niet betaald is binnen de hierboven vermelde termijn, is MisterFly niet verplicht de geboekte diensten beschikbaar te houden. Deze worden dan beschouwd als geannuleerd uit hoofde van de klant. De storting van het voorschot ontheft de klant niet van de annulatievoorwaarden waaraan hij onderworpen blijft. In dat geval heeft MisterFly het recht om een som te bewaren die overeenstemt met de annulatievergoeding zoals vastgesteld in deze voorwaarden, net als de servicekosten (in voorkomend geval) en de afgesloten verzekeringscontracten, die niet worden terugbetaald.

Ingeval de boeking door de klant wordt geannuleerd, ongeacht de reden (met uitzondering van overmacht), is het bij de boeking gestorte voorschot van rechtswege verworven door MisterFly en kan dit geen aanleiding geven tot om het even welke terugbetaling.

## 6.4 Betaalmiddelen

MisterFly stelt voor om met de bankkaart, met name via Bancontact, te betalen. De klant moet het soort kaart betaalkaart dat wordt gebruikt omschrijven, het gebruikte betaalkaartnummer vermelden, en ook de vervaldatum en het cryptogram op de achterkant van de kaart. Hij garandeert dat hij het volste recht heeft om die kaart te gebruiken en dat de kaart toegang geeft tot voldoende middelen om alle kosten in verband met de boeking te betalen. Om ervoor te zorgen dat de betalingstransacties met de bankkaart in alle veiligheid verlopen, moet de klant alle informatie die op de bankkaart staat invullen voor elke aankoop op de Site. Deze informatie wordt bij onze betalingstussenpersoon bewaard. Zodra de banktransactie afgerond is, heeft MisterFly toegang tot een versleuteld algoritme waardoor de bankkaart opnieuw gebruikt kan worden in het kader van de boeking. In dat opzicht geeft de klant toestemming aan MisterFly om de bankgegevens te gebruiken om (i) over te gaan tot de aankoop van de gevraagde diensten en de verwerking van de daaraan verbonden kosten, (ii) over te gaan tot de toegestane terugbetalingen en (iii) de kosten te factureren die verbonden zijn aan (a) de wijziging van de boeking of (b) de terugbetaling van de heffingen.

### 6.5 Zogenaamde 'spotprijzen'

De klant geeft ons toestemming om eventuele duidelijke administratieve fouten in de precontractuele informatie die we aan hem overmaken te corrigeren. Als de prijs die op de website wordt weergegeven 'belachelijk laag' is, kan MisterFly het dossier annuleren, waarbij het bedrijf ervan uitgaat dat de klant geen aanspraak kan maken op die prijs die het resultaat is van een foutieve weergave en die ongeoorloofd laag is ten opzichte van de werkelijke waarde van het goed.

### 6.6 Fraude en achterstallige betalingen van de klant

De klant is verantwoordelijk voor alle gevolgen in verband met onbetaalde transacties in het kader van boekingen op de Site. In het kader van haar beleid inzake bankfraudebestrijding verifieert MisterFly alle banktransacties die op de Site worden verricht. Ingeval ze fraude ontdekt, annuleert ze de transactie, stort ze het bedrag terug op de ten onrechte gedebiteerde rekening en start ze een strafrechtelijke procedure op om de dader(s) van het delict op te sporen. Deze annulatie die berust op gegronde redenen verleent geen recht op schadevergoedingen.

### 6.7 Kosten van extra diensten

MisterFly rekent kosten aan in het geval waarin de extra producten en diensten die door de klant worden gevraagd door de aanbieder van reizen worden aanvaard. Deze kosten die het reisbureau aanrekent, komen boven op de kosten die de aanbieder van reizen aanrekent.

<b>Extra diensten</b>	<b>Bedrag</b>
Maaltijd en diensten aan boord	Aangeboden*
Maaltijd en diensten aan boord bij boeking bij een lowcostmaatschappij of betalende maaltijd bij een lijnvlucht	€ 6*
Te betalen bagage/extra bagage	€ 6*
Diensten aan boord (bv. reiswiegje voor baby's, reservatie van stoelen)	€ 6*
Toegang tot lounges	€ 6*
<b>Speciale verzoeken</b>	<b>Bedrag</b>
Bagage buiten het maximaal toegestane formaat – sportuitrusting	€ 16*
Vervoer van dieren	€ 16*
Visum Australië ETA	€ 25*
Andere verzoeken	€ 16*

\* Kosten per actie, per passagier, per dossier voor elke boeking op de Site en boven op de kosten van de aanbieder van reizen.

### 6.8 Terugbetalingen

De terugbetalingen gebeuren aan de hand van de betalingswijze die is gebruikt op het moment van de aankoop. Wat de terugbetaling met betrekking tot het door de klant gekochte luchtvervoer betreft, worden niet alle elementen die de prijs van het ticket vormen terugbetaald. Elke terugbetaling gebeurt in overeenstemming met het terugbetalingsbeleid van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij(en). Wanneer het vliegticket niet gebruikt wordt (geannuleerd of niet getoond bij het inschepen), kunnen bepaalde luchthavengelden die daarop betrekking hebben terugbetaald worden, op verzoek van de klant. De brandstoftoeslag is uitgesloten van het bedrag van de luchthavengelden dat terugbetaald kan worden. Voor de terugbetaling wordt 20% aangerekend van het bedrag van de gelden die terugbetaald kunnen worden. Bepaalde luchtvaartmaatschappijen betalen de gelden van de gedeeltelijk gebruikte vliegtickets niet terug. In ieder geval kan de klant maar één keer de terugbetaling verkrijgen en die is onderworpen aan de voorwaarden van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij.

Bepaalde luchtvaartmaatschappijen betalen de gelden van de gedeeltelijk gebruikte tickets niet terug.

## 7. **Wijziging en annulatie door de klant**

### 7.1 Procedure

Er wordt verduidelijkt dat de wijziging van een pakketreis met luchtvervoer leidt tot de annulatie van het nominatief vervoerbewijs, waarna een nieuw ticket wordt afgegeven door de luchtvaartmaatschappij. De afgifte van het nieuwe ticket is afhankelijk van de beschikbaarheid van de vlucht. Deze beschikbaarheid kan dan met of zonder supplement zijn (of het supplement al dan niet toegepast wordt, hangt af van de tariefcategorie van de beschikbare plaatsen in vergelijking met de tariefklasse die de klant heeft gekozen in het kader van het aanvankelijke verblijf). Vóór het vertrek zal elk verzoek tot wijziging van de spelling in de voornaam of naam van een passagier door MisterFly en door de aanbieder van reizen aangerekend worden.

De wijziging van het verblijf houdt in dat de prijs van het verblijf bijgewerkt wordt. Elk verzoek tot wijziging van de naam van de deelnemers als gevolg van een spelfout en/of een wijziging van de aanspreektitel uit hoofde van de klant wordt aangerekend door de aanbieder van reizen.

Voor een complexe boeking (bv. meerdere maatschappijen, boeking op maat met meerdere routes en tarieven) kunnen meerdere tarifieringsregels toegepast worden. In dat geval zijn de meest restrictieve tariefregels van toepassing.

Op elke annulatie of wijziging zijn de voorwaarden van de aanbieder van reizen van toepassing. Ook zijn procedure moet gevolgd worden.

Elk verzoek tot wijziging van de boeking kan telefonisch gebeuren bij MisterFly, via e-mail of via het online formulier. MisterFly zal dan via e-mail het verzoek tot wijziging ter aanvaarding overmaken naast het eventuele bedrag van de desbetreffende kosten. De datum van ontvangst van de hierboven gemelde bevestiging is de datum op basis waarvan de kosten voor de wijziging berekend worden.

Na aanvaarding van de wijziging en betaling van de bijbehorende kosten verstuurt MisterFly een bevestiging van de wijziging. Als MisterFly geen e-mail ter bevestiging stuurt, is de wijziging niet in aanmerking genomen en moet er contact worden opgenomen met de klantendienst.

Elke wijziging ter plaatse (verlenging, latere terugkeer, wijziging hotel...) op verzoek van de klant moet voorafgaandelijk goedgekeurd worden door MisterFly. Elke wijziging is afhankelijk van de beschikbaarheid (van het hotel en/of van de luchtvaartmaatschappij en/of van de begeleiders) en van de betaling van de desbetreffende kosten door de klant (betaling van de prijs voor de transfer, van bijkomende overnachtingen, van een nieuwe vlucht, ...), met dien verstande dat deze kosten in bepaalde gevallen kunnen verschillen van de prijzen op de Site.

De klant beschikt ook over de mogelijkheid om zijn overeenkomst voor het vertrek te annuleren.

De annulatie brengt kosten met zich mee. Deze kosten worden gedefinieerd in de beschrijving van het aanbod.

De klant beschikt ook over de mogelijkheid om zijn overeenkomst te annuleren vóór het vertrek zonder annulatiekosten als onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, die zich voordoen op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke nabijheid daarvan, grote gevolgen hebben voor de uitvoering van de overeenkomst of voor het vervoer van de passagiers naar de plaats van bestemming, waarbij geacht wordt dat deze omstandigheden op objectieve elementen berusten.

Elk verzoek tot annulatie moet schriftelijk via het online formulier aan MisterFly worden gericht. MisterFly zal dan via e-mail het verzoek tot annulatie ter aanvaarding overmaken naast het eventuele bedrag van de desbetreffende kosten.

De datum van ontvangst van de hierboven gemelde bevestiging is de datum op basis waarvan de kosten voor de annulatie berekend worden.

Na aanvaarding van de annulatie en betaling van de bijbehorende kosten verstuurt MisterFly een bevestiging van de annulatie. Als MisterFly geen e-mail ter bevestiging stuurt, is de annulatie niet in aanmerking genomen en moet er contact worden opgenomen met de klantendienst.

Bij annulatie of wijziging door de klant, en na aftrek van de verschuldigde sommen aan MisterFly (heffingen, kosten voor de annulatie/wijziging, verzekeringen) en aan de aanbieder van reizen, betaalt MisterFly aan de klant, binnen een redelijke termijn, alle reeds gestorte sommen terug.

De annulatie of de wijziging van de boeking voor om het even welke reden ontheft de klant niet van de betaling van de sommen die hij verschuldigd is aan MisterFly. Bij een annulatie of wijziging worden de verzekeringen nooit terugbetaald.

Als de klant rechtstreeks contact opneemt met de aanbieder van reizen om zijn boeking te annuleren of te wijzigen, moet de klant MisterFly schriftelijk op de hoogte stellen van de verzoeken die hij aan de aanbieder van reizen heeft gericht. MisterFly verliest de aansprakelijkheid voor de boeking.

## 7.2 Kosten voor de wijziging en de annulatie

De kosten die van toepassing zijn bij een wijziging of annulatie worden als volgt gedefinieerd:

Kosten die van toepassing zijn op alle producten per passagier en par actie	
Acties	Kosten*
Wijziging (vluchten, namen, routes...)	€ 40
Annulatie	€ 40
Annulatie 100% kosten	€ 0

Afhankelijk van het verkochte product kunnen er uitzonderingen zijn op de hierboven vastgestelde voorwaarden voor de wijziging en annulatie. Deze bijzonderheden worden door MisterFly geval per geval gemeld tijdens de verwerking van het verzoek tot wijziging of annulatie. De kosten die MisterFly aanrekent, komen boven op de kosten van de aanbieder van reizen. Bij een annulatie of wijziging worden de verzekeringen en de servicekosten (met inbegrip van de kosten voor wijziging en annulatie) nooit terugbetaald. Voor de hotelproducten zijn enkel de voorwaarden van de eindaanbieder van toepassing. Deze worden bij de boeking meegedeeld.

\* Exclusief heffingen, dossierkosten en verzekering(en)

Bepaalde pakketreizen worden samengesteld op basis van luchtvaart- en hotelproducten die voldoen aan strenge annulatievoorwaarden.

Deze voorwaarden worden vastgesteld in de beschrijving van het aanbod.

Voor deze pakketreizen en verblijven rekent MisterFly de 100% kosten van het bedrag van de boeking aan voor elke wijziging of annulatie, onder voorbehoud van gunstigere voorwaarden die door de desbetreffende dienstverlener(s) worden toegepast.

Voor de charter- of lijnvluchten of lowcostvluchten die afzonderlijk worden verkocht, rekent MisterFly de 100% kosten van het bedrag van de boeking aan voor elke wijziging of annulatie, onder voorbehoud van gunstigere voorwaarden die door de luchtvaartmaatschappij worden toegepast.

Voor cruises: Op cruises zijn specifieke kosten voor wijziging en annulatie van toepassing die u zo nodig vóór uw boeking worden meegedeeld.

## **8. Wijziging en annulatie van de overeenkomst uit hoofde van MisterFly vóór het vertrek (pakketreis en verblijf)**

### **8.1 Wijziging uit hoofde van MisterFly vóór het vertrek**

Als, vóór het vertrek, een externe gebeurtenis, die aan MisterFly opgelegd wordt, MisterFly ertoe verplicht een essentieel onderdeel van de met de klant afgesloten overeenkomst te wijzigen, zal MisterFly de klant op de hoogte stellen met ongeacht welk middel waarmee het bedrijf zo vlug mogelijk een ontvangstbewijs ontvangt, op een duurzame drager. Het bedrijf zal de klant een wijziging van de reis of een vervangende reis voorstellen. De klant kan dan ofwel de voorgestelde wijziging aanvaarden ofwel de overeenkomst opzeggen. De klant die de overeenkomst opzegt, kan de volledige terugbetaling van de gestorte sommen verkrijgen ten laatste binnen de veertien (14) na de opzegging van de overeenkomst. Tenzij anders vermeld, moet de klant zijn beslissing meedelen (aanvaarding van de wijziging of opzegging) binnen een maximale termijn van 48 uur vanaf ontvangst van de hierboven vermelde informatie. Als de klant binnen deze termijn geen antwoord geeft, wordt hij geacht de voorgestelde wijziging te hebben aanvaard.

MisterFly daarentegen heeft het recht om 'kleine' wijzigingen aan te brengen omdat zij betrekking hebben op niet-essentiële onderdelen van de overeenkomst. In dat geval stelt MisterFly de klant op de hoogte, die het recht niet heeft om op basis hiervan de overeenkomst op te zeggen.

### **8.2 Annulatie uit hoofde van MisterFly vóór het vertrek**

MisterFly kan de overeenkomst vóór het vertrek annuleren en, als er geen alternatieve oplossing tegen het geldende tarief wordt gevonden, de volledige gestorte sommen terugbetalen. Het bedrijf is echter niet verplicht om een bijkomende vergoeding te betalen, in de volgende gevallen:

- i) Wanneer een minimaal aantal deelnemers vereist is voor een rondreis of een reis en dit aantal niet wordt bereikt, op voorwaarde dat MisterFly de klant daarvan op de hoogte stelt ten minste:
  - 20 dagen vóór de vertrekdatum in het geval van reizen die langer dan 6 dagen duren;
  - 7 dagen vóór de vertrekdatum in het geval van reizen die 2 tot 6 dagen duren;
  - 48 uur vóór aanvang van de reis in het geval van reizen die niet langer dan 2 dagen duren.
- ii) Als MisterFly de overeenkomst niet kan uitvoeren door onvermijdbare en buitengewone omstandigheden. In de andere gevallen, als MisterFly beslist om de reis of het verblijf te annuleren vóór het vertrek en als de partijen tot geen minnelijke schikking komen betreffende een vervangende reis of een vervangend verblijf, betaalt MisterFly de klant de volledige gestorte sommen terug en betaalt het bedrijf ook een vergoeding die ten minste gelijk is aan de boete die de klant had opgelopen als hijzelf op die datum had geannuleerd. Indien van toepassing, betaalt MisterFly zo snel mogelijk en in ieder geval ten laatste binnen de 14 dagen na de opzegging van de overeenkomst het geld terug.

## **9. Overdracht van de overeenkomst**

De klant kan zijn overeenkomst overdragen (met uitzondering van verzekeringsovereenkomsten en specifieke producten) aan een derde, op voorwaarde i) dat de overeenkomst geen enkel effect heeft opgeleverd en ii) dat MisterFly schriftelijk op de hoogte wordt gesteld ten laatste 7 dagen vóór de aanvang van het verblijf. Daarbij worden de namen en het adres van de overnemer(s) en van de deelnemer(s) aan de reis correct vermeld, met het argument dat zij dezelfde voorwaarden vervullen om de reis uit te voeren (vooral voor kinderen die tot dezelfde leeftijdsgroep moeten behoren).

Er wordt een nieuwe overeenkomst opgesteld op naam van de overnemer. De overdracht van de overeenkomst brengt, in alle gevallen, administratieve kosten voor de overdracht van € 50 per persoon met zich mee die verschuldigd zijn aan MisterFly net als, indien van toepassing, extra kosten die MisterFly maakt door deze overdracht. Met name de extra kosten voor de overdracht die de luchtvaartmaatschappij factureert, worden aan de klant aangerekend, in het bijzonder in het geval waarin de overgedragen pakketreis vervoer met een lijnvlucht of een lowcostvlucht inhoudt en/of als het ticket is afgegeven. Er wordt verduidelijkt dat, in bepaalde gevallen, de luchtvaartmaatschappijen kosten aanrekenen die de prijs van het aanvankelijke ticket overschrijden. In ieder geval zijn de overdrager en de overnemer van de overeenkomst gezamenlijk verantwoordelijk voor de betaling van alle hierboven bedoelde kosten en ook voor de betaling van het saldo van de prijs indien van toepassing. De aanvullende verzekeringen kunnen in geen enkel geval worden terugbetaald of overgedragen.

## 10. Luchtvervoer

### 10.1 Reisvoorwaarden

De voorwaarden voor de uitvoering van het luchtvervoer worden geregeld door de vervoers- en tariefvoorwaarden van de desbetreffende luchtvaartmaatschappijen, die beschikbaar zijn op hun respectievelijke websites. In die voorwaarden kunnen beperkingen of kosten in verband met de annulatie en/of de wijziging van een boeking worden bepaald. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om de voorschriften van de luchtvaartmaatschappij na te leven, met name wanneer hij zich moet aanmelden voor het inchecken. Aanbevolen wordt om zich aan te melden bij de incheckbalie minstens drie uur vóór het vertrek van het vliegtuig voor internationale vluchten en minstens tweeënhalf uur voor binnenlandse vluchten. Deze tijden kunnen schommelen voor passagiers die speciale bijstand nodig hebben. MisterFly kan niet aansprakelijk worden gesteld en kan ook geen kosten dragen ingeval een passagier niet mag inchecken omdat hij zich na de deadline heeft aangemeld.

De klant erkent en aanvaardt in het bijzonder dat:

- MisterFly geen enkele controle heeft over de toewijzing van de stoelen, zelfs als deze van tevoren gereserveerd zijn bij de luchtvaartmaatschappij, en ook geen enkele zekerheid dat specifieke stoelen beschikbaar zijn op de dag van het vertrek;
- MisterFly geen enkele controle heeft over de informatie met betrekking tot het aantal uur dat de vlucht duurt. Deze informatie wordt bij wijze van indicatie verstrekt door de luchtvaartmaatschappij die het luchtvervoer aanbiedt.

Wanneer de klant zich niet aanmeldt bij het vertrek (no-show), behouden de luchtvaartmaatschappij en/of MisterFly zich het recht voor de andere diensten en ook de terugvlucht te annuleren. Elke onderbroken of ingekorte reis of elke dienst waarvan de klant geen gebruik heeft gemaakt, geeft geen recht op terugbetaling (exclusief luchthavengelden). Alle onderdelen van de vliegtickets moeten worden gebruikt, en in de juiste volgorde. Zo niet, behoudt de luchtvaartmaatschappij zich het recht voor om het tarief aan te passen of de terugvlucht te annuleren, zonder enige terugbetaling (exclusief luchthavengelden). Deze voorwaarden gelden ook voor vliegtickets waarbij een deel van het traject met de trein wordt afgelegd.

De dienstregeling, het soort toestel, de luchtvaartmaatschappij, de eventuele tussenlandingen en het traject worden louter ter informatie verstrekt onder voorbehoud van bevestiging. De meerderheid van de luchtvaartmaatschappijen behoudt zich het recht voor om de dienstregeling te wijzigen en de bevestigde boekingen te annuleren, voor zover dat mogelijk is volgens de Europese wetgeving. MisterFly is als tussenpersoon niet verantwoordelijk voor deze wijzigingen van de dienstregeling of voor annulaties die door de luchtvaartmaatschappij worden opgelegd.

De luchtvaartmaatschappijen factureren bepaalde aanvullende diensten zoals ingecheckte bagage, de check-in op de luchthaven, de keuze van de stoelen, maaltijden, dranken, snacks enz. De kosten van deze aanvullende diensten zijn niet inbegrepen in de prijs van het vliegticket, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, en moeten daarom rechtstreeks aan de luchtvaartmaatschappij worden betaald. De tariefvoorwaarden voor deze aanvullende diensten zijn terug te vinden op de website van de luchtvaartmaatschappij.

### 10.2 Aansluiting

Bij de boeking van een traject met een aansluiting of doorreis moet de klant voldoende tijd voorzien, waarbij hij rekening moet houden met eventuele vertragingen en/of wijziging van luchthaven. Overeenkomstig de internationale verdragen zijn aansluitingen niet gegarandeerd. In het algemeen is het raadzaam om de dag van of de dag na de heen- of de terugreis geen enkele verplichting te plannen.

### 10.3 Luchthaven

De naam van de luchthaven, wanneer de stad waarop contractueel gevlogen wordt meerdere luchthavens telt, wordt louter ter informatie vermeld en kan onderhevig zijn aan eventuele wijzigingen. De luchtvaartmaatschappij kan om het even waar opstijgen/landen zonder dat dit aanleiding geeft tot een schadevergoeding. De kosten voor het pendelen (taxi, bus, parkeren enz.) blijven ten laste van de klant; MisterFly draagt deze kosten niet.

Wanneer de stad of de plaats van aankomst of vertrek meerdere luchthavens telt, kan de luchtvaartmaatschappij om het even waar opstijgen/landen zonder dat dit aanleiding geeft tot een schadevergoeding. De kosten voor het pendelen (taxi, bus, parkeren enz.) blijven ten laste van de passagier.

### 10.4 Zwangere vrouwen

De luchtvaartmaatschappijen weigeren soms om zwangere vrouwen te laten inschepen, wanneer zij van mening zijn dat door de naderende bevallingsdatum er een risico op een vroegtijdige bevalling tijdens het vervoer bestaat. De klant moet alle voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij die het luchtvervoer aanbiedt betreffende het vervoer van zwangere vrouwen naleven.

### 10.5 Baby's en minderjarige kinderen

De klant moet alle specifieke voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij betreffende het vervoer van baby's en kinderen naleven. Kinderen die jonger zijn dan 2 jaar hebben geen stoel in het vliegtuig, behalve als de ouders vragen om te betalen



voor een volledige plaats voor hen. Deze regel geldt enkel als de kinderen minder dan 2 jaar oud zijn tijdens de volledige duur van de reis, op de datum van vertrek en op de datum van de terugkeer. De luchtvaartmaatschappijen zijn met name van mening dat voor kinderen die ouder zijn dan 2 jaar op de datum van de terugkeer er een ticket heen en terug geboekt dient te worden tegen het kindertarief. De kosten naar aanleiding van het niet naleven van deze regel kunnen niet terugbetaald worden. Niet-begeleide kinderen van jonger dan 14 jaar worden enkel op de vlucht aanvaard als is voldaan aan de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij. Voor elke boeking van een vlucht voor een minderjarige verzoekt MisterFly de klant inlichtingen in te winnen, ofwel bij de klantendienst van MisterFly ofwel bij de luchtvaartmaatschappij, over de minimumleeftijd van de begeleider. Het beleid verschilt naargelang van de luchtvaartmaatschappij en uit voorzorg moet, voorafgaand aan elke boeking, het beleid van de luchtvaartmaatschappij met betrekking tot het vervoer van een minderjarige nagegaan worden.

#### 10.6 Speciale tarieven

Tal van luchtvaartmaatschappijen bieden speciale tarieven aan voor kinderen jonger dan 2 jaar, kinderen en ouderen. Deze kortingen zijn afhankelijk van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij en vlucht, van de beschikbaarheid van de plaatsen en van de leeftijd van de reizigers. Als de klant korting heeft gekregen, dan verschijnen de overeenstemmende speciale tarieven in de overzichtstabel van de prijzen voordat de boeking bevestigd wordt. Bovendien dient opgemerkt te worden dat de korting met betrekking tot het kindertarief niet automatisch wordt toegepast op het tarief voor volwassenen dat door de luchtvaartmaatschappijen aangeboden wordt. Het percentage korting met betrekking tot het kindertarief kan variëren naargelang van het tarief voor volwassenen dat door de luchtvaartmaatschappij wordt toegepast voor de desbetreffende vlucht. Zo is het mogelijk dat het kindertarief gelijk is aan het tarief voor volwassenen dat op de Site vermeld staat.

#### 10.7 Chartervluchten en bijzonderheden

MisterFly verdeelt chartervluchten die op de Site met een ster zijn aangeduid tijdens de zoekresultaten. De reisdocumenten en de bevestiging van de vluchttijden worden laattijdig aan de klant overgemaakt tijdens een periode gaande van veertien (14) dagen voorafgaand aan tot de dag voor het vertrek. In bepaalde gevallen kan het zijn dat de klant de vliegtickets moet afhalen aan de balie van de luchtvaartmaatschappij. Deze informatie wordt gegeven in de bevestiging van de boeking.

#### 10.8 Combinatie van tickets voor enkele reizen – boeking bij meerdere maatschappijen

Boeken bij meerdere maatschappijen komt tegemoet aan de verzoeken op maat van de klant door meerdere enkele trajecten bij verschillende luchtvaartmaatschappijen te combineren. Elk afgegeven ticket is onderworpen aan specifieke tariefregels, beperkingen en kosten. Als een van deze vluchten wordt gewijzigd door de luchtvaartmaatschappij die het ticket afgeeft (bijvoorbeeld annulatie of uitstel) waardoor de klant verplicht wordt om de andere vliegtickets te wijzigen, dan is enkel de klant verantwoordelijk voor de betaling van de kosten in verband met de wijzigingen aan dit vliegticket.

#### 10.9 Meerdere bestemmingen – Wereldreis

MisterFly biedt aan haar klanten de producten 'Meerdere bestemmingen' en 'Wereldreizen' aan voor een betere flexibiliteit bij het uitwerken van het traject via de lucht. Deze producten kan MisterFly aanbieden voor zover het bedrijf een overeenkomst heeft afgesloten met de luchtvaartmaatschappijen. Voor deze producten wordt van de klant een grotere actieve rol verwacht, in die zin dat hij zijn reisweg kiest en dat hij weet welke administratieve formaliteiten en formaliteiten op gezondheidsgebied vervuld dienen te worden.

#### 10.10 Bagage

Op het vervoer van bagage (ruim- of cabinebagage) wordt een regelgevend kader toegepast (lijst met verboden producten en voorwerpen). Voor meer informatie raden wij aan de geldende voorschriften en de officiële lijst met verboden voorwerpen in het ruim en in het vliegtuig zelf te raadplegen op de site van de 'Direction Générale de l'Aviation Civile' (de Franse overheidsdienst voor de burgerluchtvaart). Als de luchtvaartmaatschappij weigert om de bagage in te checken, kan het reisbureau welke kosten dan ook niet op zich nemen.

##### a) Hand- of cabinebagage (bagage die niet in het ruim is ingecheckt)

Elke luchtvaartmaatschappij heeft haar eigen commerciële beleid wat betreft het vervoer van hand- en cabinebagage. Doorgaans laat de luchtvaartmaatschappij slechts één stuk cabinebagage per passagier toe waarvan de omtrek niet meer dan 115 cm en het gewicht niet meer dan 5 kg bedraagt. Dit kan variëren naargelang van het soort toestel. Bepaalde maatschappijen koppelen het vervoer van hand- en cabinebagage aan een beperkt aantal en aan de betaling van ruimbagage. Er wordt aan herinnerd dat de cabinebagage tijdens de volledige duur van de vlucht onder de verantwoordelijkheid van de klant blijft.

##### b) Ruimbagage

Elke luchtvaartmaatschappij hanteert haar eigen beleid. Doorgaans laat de luchtvaartmaatschappij zonder kosten 15 kg bagage per passagier toe op chartervluchten en op lowcostvluchten en 20 kg bagage per passagier op lijnvluchten (economyclass). Als dit cijfer overschreden wordt, en als dat toegestaan is, moet de klant op de luchthaven een supplement betalen aan de luchtvaartmaatschappij.

Als de vlucht meer dan één traject omvat, kunnen er verschillende vrijstellingen voor de bagage zijn, zelfs als de vluchten door dezelfde luchtvaartmaatschappij verzorgd worden.

Bij verlies, schade, diefstal van persoonlijke spullen en/of bagage bij aankomst van de vlucht (heen- en/of terugvlucht) moet de klant een vaststelling van onregelmatigheid van bagage opstellen voordat hij de luchthaven definitief verlaat. Zodra de vaststelling is opgemaakt, wordt de klant verzocht de verklaring over te maken aan de luchtvaartmaatschappij samen met de originele bewijsstukken (bv. foto's als bewijs van de schade, aangifte van de waarde opgemaakt vóór de vlucht bij de luchtvaartdiensten...) binnen zeer korte termijnen:

- in geval van schade: 7 kalenderdagen vanaf de datum waarop de feiten zijn ontdekt (de datum van het opstellen van het document geldt als bewijs)
- in geval van verlies: 21 kalenderdagen vanaf de aanvankelijke afgiftedatum, die overeenstemt met de datum van de terugvlucht
- in geval van late afgifte: 21 kalenderdagen vanaf de werkelijke afgiftedatum.

Na deze termijnen wordt het verzoek afgewezen, in overeenstemming met de bepalingen van het internationale Verdrag van Montreal.

#### 10.11 Rechtstreekse vlucht en tussenlanding

Rechtstreekse vluchten kunnen continu zijn of een of meerdere tussenlandingen omvatten (afhankelijk van de luchtvaartmaatschappijen betreft het dezelfde vlucht met hetzelfde vluchtnummer) waarbij al dan niet van toestel wordt veranderd zonder dat MisterFly daarvan op de hoogte wordt gesteld. Bij bepaalde routes moet er van toestel worden veranderd. Vluchten met speciale prijzen mogen mogelijk de meest rechtstreekse route niet gebruiken. Een vlucht die als rechtstreeks wordt aangemerkt, is een vlucht waarbij er niet van toestel veranderd wordt. Tussenlandingen kunnen technische (bv. bijtanken) of commerciële redenen hebben. De details van de tussenlandingen worden meegedeeld tijdens de boeking en staan duidelijk vermeld op de Site en de route zodra de boeking uitgevoerd is. Als de luchtvaartmaatschappij een tussenlanding inlast, is dat geen reden om de boeking te annuleren.

#### 10.12 Duur van de vlucht

De duur van de vlucht wordt meegedeeld op basis van een dag van 24 uur; deze is bij benadering en wordt opgesteld ten opzichte van de vertrekvlucht. De duur kan variëren naargelang van de vluchttijden, de soorten luchtvaartuigen, de weersomstandigheden enz. (met uitzondering van de tijd op de grond tijdens tussenlandingen of bij verandering van vliegtuig) en wordt bijgevolg louter ter indicatie aan de klant meegedeeld, onder voorbehoud van wijziging en bevestiging.

#### 10.13 Geldende reglementering voor het luchtvervoer – Instapweigering, annulatie en vertraging

Wijzigingen van vluchttijden of van routes, van tussenlandingen, veranderingen van luchthaven, vertragingen, gemiste aansluitingen en annulaties van vluchten behoren tot de specifieke beperkingen van het luchtvervoer. Deze situaties houden meestal verband met de plaatsgebonden congestie van het luchtruim, met het naleven van de regels van de luchtvaart, en met de eisen voor de veiligheid en het nazicht van de toestellen. In het geval van niet-naleving van de bepalingen van Verordening (EG) 261/2004 en van het Verdrag van Montreal van 28 mei 1999 inzake de passagiersrechten bij luchtvervoer kan het reisbureau niet aansprakelijk worden gesteld voor de voornoemde gevallen, net als voor alle feiten die toe te schrijven zijn aan onvoorziene gevallen, overmacht (stakingen, slecht weer, oorlogen, natuurrampen, epidemieën, aanslagen, technische storingen enz.), uit hoofde van derden, de klant (zich aanmelden bij de luchthaven na de deadline, incheck- of instapweigering omwille van het niet-naleven van de politie-, gezondheids- of douaneformaliteiten, zich niet aanmelden bij het inschepen enz.).

#### 10.14 Overboeking

Bij een overboeking, een gangbare praktijk om niet-opdagende passagiers op te vangen en om het vliegtuig zo goed mogelijk gevuld te krijgen, is de luchtvaartmaatschappij verplicht om de passagier die hiervan nadeel ondervindt te vergoeden. MisterFly kan niet aansprakelijk worden gesteld voor een overboeking. MisterFly kan welke kosten dan ook niet op zich nemen als de klant hierdoor niet mag instappen.

#### 10.15 Bedrog – Dubbele boeking

Wanneer iemand de dag zelf meerdere boekingen op eenzelfde vlucht (een praktijk die 'bedrog' wordt genoemd) of op meerdere vluchten van dezelfde luchtvaartmaatschappij uitvoert voor eenzelfde traject, behouden sommige luchtvaartmaatschappijen zich het recht voor om de plaatsen zonder voorafgaande kennisgeving en zonder eventuele terugbetaling te annuleren. Op deze praktijk heeft MisterFly geen controle.

#### 10.16 Prestaties ter plaatse

In bepaalde omstandigheden (maatschappijen, bestemmingen, tarieven enz.) is de aankoop van prestaties in het land van bestemming verplicht. MisterFly kan welke kosten dan ook niet op zich nemen en zal ook niets terugbetalen als een passagier niet mag instappen omdat hij deze bepaling niet heeft nageleefd.

#### 10.17 Vervoer van dieren

Elke luchtvaartmaatschappij heeft haar eigen beleid wat betreft het vervoer van dieren. Onder bepaalde voorwaarden (veiligheidsregels, voorafgaande toestemming van de luchtvaartmaatschappij enz.) kunnen categorieën van huisdieren toegelaten worden in het ruim of in de cabine naargelang van de grootte van het dier. De klant moet vóór elke boeking rechtstreeks bij de luchtvaartmaatschappij inlichtingen inwinnen. Het is mogelijk dat er voor het vervoer van dieren betaald

dient te worden. Doorgaans wordt er betaald aan de balie van de luchtvaartmaatschappij de dag van inchecken. Om te weten te komen hoeveel dit kost, moet de klant (i) rechtstreeks bij de luchtvaartmaatschappij inlichtingen inwinnen en (ii) bij de online boeking in de rubriek 'Opmerkingen of speciale verzoeken' het gewicht en de afmetingen van de bagage voor het vervoer van het dier vermelden. De eigenaar moet zelf deze rubriek invullen.

#### 10.18 Identiteit van de maatschappij en zwarte lijst

De klant wordt op de hoogte gesteld van de identiteit van de contractuele of feitelijke maatschappijen, die de gekochte vlucht wellicht zullen verzorgen. MisterFly stelt de klant op de hoogte van de identiteit van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht(en) verzorgt. Bij verandering van luchtvaartmaatschappij stelt de contractuele maatschappij of MisterFly met alle passende middelen de klant op de hoogte, zodra zij er kennis van genomen heeft en ten laatste bij het inchecken of het instappen voor de aansluitende vluchten. Op grond van artikel 9 van de Europese verordening 2111/2005 van 14 december 2005 is de lijst van luchtvaartmaatschappijen waaraan een exploitatieverbod binnen de Europese Gemeenschap is opgelegd te raadplegen op de volgende link: [ec.europa.eu/transport/modes/air/news/2018-11-28-commission-updates-eu-air-safety-list](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/news/2018-11-28-commission-updates-eu-air-safety-list).

#### 10.19 Verlies of diefstal van tickets

Wanneer de klant de e-mail met het elektronische ticket verwijderd, moet hij een verzoek indienen bij MisterFly om hem opnieuw het vliegticket via e-mail op te sturen. Bij verlies of diefstal van het papieren vliegticket tijdens de reis moet de klant een specifieke aangifte doen bij de politie en de luchtvaartmaatschappij. De klant moet op eigen kosten ervoor zorgen dat hij kan terugkeren door een ander ticket te kopen bij de luchtvaartmaatschappij die de tickets afgeeft. Alle gevolgen die voortvloeien uit het verlies of de diefstal van een ticket zijn ten laste van de klant. De klant kan echter eventueel een terugbetaling aanvragen, waarbij hij alle originele stukken moet voegen (strookje van het opnieuw gekochte ticket, instapkaart, enz.). De luchtvaartmaatschappij beslist of dit kan. Volgens de gebruiken van de luchtvaartmaatschappijen bedraagt de antwoordtermijn één jaar.

#### 10.20 Bevestiging van de terugvlucht

Het is vaak verplicht, ongeacht het soort vlucht, om ter plaatse bij de luchtvaartmaatschappij de terugvlucht te bevestigen, ten vroegste 72 uur vóór de geplande datum. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om zijn terugvlucht te bevestigen. Daarbij houdt hij zich aan de eisen van de luchtvaartmaatschappij die het luchtvervoer verzorgt.

#### 10.21 Wijziging van de terugvlucht ter plaatse

Voor elke wijziging van de terugvlucht ter plaatse moet de klant verplicht contact opnemen met MisterFly en ook rechtstreeks met de luchtvaartmaatschappij. Deze wijziging kan voor de klant extra kosten met zich meebrengen, en zelfs een tariefaanpassing. Bepaalde tickets (behalve elektronische tickets) kunnen ter plaatse gewijzigd worden, afhankelijk van de beschikbaarheid in de tariefklasse die op het ticket vermeld staat. Daarentegen kunnen bepaalde tickets niet gewijzigd worden, waardoor nieuwe tickets gekocht dienen te worden. De klant moet MisterFly schriftelijk op de hoogte stellen van elke wijziging die rechtstreeks bij de luchtvaartmaatschappij is uitgevoerd. MisterFly kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen die voortvloeien uit dit gebrek aan informatie.

#### 10.22 Open terugvlucht

Op lijnvluchten met een 'open' terugvluchtdatum is het raadzaam om de terugvlucht zo vlug mogelijk te boeken, want de bevestiging ervan hangt af van de beschikbaarheden. Doorgaans heeft de terugvlucht een beperkte duur van een jaar.

#### 10.23 Voor- en natransport

Als de klant zelf het voor- en/of natransport organiseert, wordt de aansprakelijkheid van MisterFly volledig uitgesloten. MisterFly raadt aan om vervoerbewijzen te boeken die gewijzigd, en zelfs terugbetaald, kunnen worden om elk financieel verlies op te vangen.

#### 10.24 Bijzonderheden van bepaalde luchtvaartmaatschappijen

Het is algemeen erkend dat bepaalde luchtvaartmaatschappijen beperkte vervoersdiensten aanbieden. De diensten aan boord zijn tot een minimum beperkt en worden doorgaans als optie aangeboden, onder voorbehoud van extra kosten die ten laste van de passagier blijven. De prijs van de vlucht omvat geen maaltijd of snack. Deze luchtvaartmaatschappijen maken vaak gebruik van secundaire luchthavens en/of terminals. Bepaalde luchtvaartmaatschappijen staan het vervoer van minderjarige passagiers jonger dan 14 jaar die alleen reizen niet toe.

#### 10.25 Diverse bepalingen

De luchtvaartmaatschappij behoudt zich het recht voor om in geval van feiten die buiten haar wil gebeuren, technische beperkingen of veiligheidsmaatregelen, de passagiers met om het even welk vervoermiddel van haar keuze en met de passende zorgvuldigheid te vervoeren, zonder dat door hen enige vorm van schadevergoeding geëist kan worden.

## 11. **Verblijven**

### 11.1 Duur van het verblijf

Voor een verblijf met inbegrip van vervoer en accommodatie wordt de duur berekend in overnachtingen (aantal nachten), waarbij rekening wordt gehouden met de tijd van het vervoer (transfers inbegrepen) en de duur van het verblijf of van de rondreis ter plaatse. Dit geldt vanaf het moment waarop de klant zich de dag van het vertrek moet aanmelden in de luchthaven tot het aankomstuur de dag van de terugkeer. De duur van het hotelverblijf is de duur die op de voucher staat omschreven. De prijzen worden berekend op basis van het aantal overnachtingen. Het is dus mogelijk dat de klant de eerste en/of de laatste nacht of de eerste en/of de laatste dag de hele tijd onderweg is. De klant wordt ervan op de hoogte gesteld dat hij de dag van de aankomst en/of van het vertrek een aantal uur van zijn verblijf kwijt kan zijn of dat zijn verblijf verlengd kan worden, met name door de vluchttijden die door de maatschappijen worden opgelegd, barre weersomstandigheden, onvoorziene gevallen, en veiligheidseisen in het bijzonder wanneer er veel verkeer is waarbij er meer terugreizen zijn die vertragingen kunnen veroorzaken. De klant wordt ten stelligste aangeraden om de dag vóór het vertrek en ook de dag na de terugkeer geen enkele verplichting te plannen. De klant wordt ervan op de hoogte gesteld dat zowel bij de heen- als de terugvlucht de luchthavens kunnen veranderen. Bovendien is het mogelijk dat, in geval van nood, de klant via om het even welk ander vervoermiddel vervoerd wordt (bijvoorbeeld een autobus). Het betrekken en verlaten van de kamer door de klant gebeurt volgens de gebruiken van het internationale hotelwezen. De klant kan hieromtrent dan ook geen klacht indienen en ook geen terugbetaling vragen. De overnachting stemt overeen met de periode waarbinnen de kamers ter beschikking worden gesteld, en dat schommelt naargelang van de hotels.

### 11.2 Kamertypes

De tweepersoonskamer is vaak uitgerust met twee eenpersoonsbedden en soms met een groot bed. De eenpersoonskamer is vaak een tweepersoonskamer die door één persoon wordt betrokken (vandaar dus het supplement voor een eenpersoonskamer). Ze kan minder goed gelegen zijn en kleiner zijn dan een tweepersoonskamer. De driepersoonskamer is vaak een tweepersoonskamer met nog een extra bed of een logeerbed (beperkt comfort). Hiervoor dient geen supplement voor een eenpersoonskamer betaald te worden, maar dan moet er wel rekening worden gehouden met een aantal nadelen zoals beperkte ruimte of een opklapbed. De vierpersoonskamer bestaat vaak uit één enkele kamer met een maximale capaciteit van vier personen (met extra bedden, een logeerbed of stapelbedden). De familiekamer bestaat uit één of twee kamers (schommelt naargelang van het hotel) en een gemeenschappelijke badkamer of douche met doorgaans een maximale capaciteit van vijf personen (met extra bedden, een logeerbed of stapelbedden). In sommige hotels is er een beperkt aantal 'aangrenzende' kamers beschikbaar (soms met supplement). Ze worden met voorrang toegewezen en op verzoek van gezinnen met kinderen.

In elk hotel zijn er kamers die minder goed gelegen zijn, maar die tegen dezelfde prijs als de andere verkocht worden. MisterFly kan de ligging van de kamer niet garanderen. Afhankelijk van het hotel is het mogelijk dat de airconditioning in de kamers slechts op bepaalde tijdstippen en in bepaalde perioden werkt (doorgaans van 1 juni tot 15 oktober). Een hotel dat beschreven is als met uitzicht op zee betekent niet dat alle kamers zeezicht hebben.

Een kamer met zeezicht betekent niet altijd dat de kamer 100% uitzicht op zee heeft. Het zeezicht kan ook zijdelings en soms wat belemmerd zijn.

Merk op dat de vermelding 'Shared BED' of 'share bedding' in sommige hotels, en dan met name in Azië, betekent dat het kind het bed of de bedden van de twee volwassenen deelt. Ter plaatse kan er, op verzoek van de klanten, een extra bed geplaatst worden, afhankelijk van de beschikbaarheid van de hotels (een supplement kan eventueel ter plaatse gevraagd worden).

### 11.3 Classificatie van de hotels

De vermelding van het comfortniveau dat aan de hotels is toegekend en dat in de beschrijving staat, stemt overeen met een classificatie die is opgesteld rekening houdende met de plaatselijke normen van het gastland. Deze normen zijn gepubliceerd door het plaatselijke ministerie van toerisme, en dus kan de classificatie verschillen van de Belgische normen of van de normen van het land van inschrijving. Voor eenzelfde categorie is het mogelijk dat het comfortniveau schommelt van hotel tot hotel.

### 11.4 Maaltijden

De hoteleigenaars bieden verschillende formules aan. De volgende zijn de meest gebruikelijke:

All-inclusive	Deze formule omvat de accommodatie, het ontbijt, het middagmaal, het avondmaal en de gewone dranken (mineraalwater, vruchtensap, frisdranken, wijnen, plaatselijke alcoholische dranken) doorgaans van 10 tot 22 u. Bepaalde alcoholische dranken zijn mogelijk niet inbegrepen in de formule en kunnen door de hoteleigenaar dus aangerekend worden. Merk op dat deze formulier daarom niet betekent dat alles gratis is. De beschrijving geldt als bewijs. Alle diensten (dranken enz.) die niet in de beschrijving verduidelijkt worden, zijn niet inbegrepen in de geboekte formule. Bovendien zijn de dranken die in de formule inbegrepen zijn enkel plaatselijke dranken.
Volpension	Deze formule omvat accommodatie, ontbijt, middagmaal en avondmaal. Er zijn geen dranken inbegrepen, tenzij anders vermeld in de beschrijving van de producten.
Halfpension	Deze formule omvat accommodatie, ontbijt en middagmaal of avondmaal naargelang van het geval, zonder de dranken.

Ontbijt	Deze formule omvat accommodatie en ontbijt, zonder de dranken.
---------	--

In sommige landen bieden de hoteleigenaars geen drinkwater aan. De klant moet zelf de flessen met drinkwater betalen. Alle extra consumpties die niet in de formule inbegrepen zijn, moeten ter plaatse door de klant aan de hoteleigenaar betaald worden.

#### 11.5 Activiteiten

Hoewel MisterFly alles in het werk stelt om de informatie in de beschrijvingen met betrekking tot de gratis of betalende activiteiten die ter plaatse worden aangeboden bij te werken, kan het bedrijf niet aansprakelijk worden gesteld ingeval die activiteiten geschrapt worden vanwege de weersomstandigheden, in geval van overmacht, verblijf buiten het toeristische seizoen of wanneer er onvoldoende deelnemers zijn voor een activiteit.

#### 11.6 Huishoudelijk reglement van de hotels

Wanneer de reizigers zich inschrijven voor een reis die of een verblijf dat door MisterFly wordt aangeboden, verbinden ze zich ertoe het huishoudelijk reglement van de hotels of de verblijven waar ze logeren na te leven (met name de veiligheidsregels en -voorschriften) en zich beschaafd te gedragen.

#### 11.7 Transfers

Het soort transfer, inbegrepen in de prijs, staat indien van toepassing vermeld in de beschrijving van het product. Er bestaan verschillende soorten transfers (gezamenlijk: aandoen van meerdere verblijven; exclusief: aandoen van één enkel verblijf; privé: verbonden aan één enkel dossier; openbare plaatselijke pendeldiensten). De chauffeurs en/of begeleiders spreken mogelijk geen Nederlands, Frans of Duits; de transfers kunnen zonder begeleiding gebeuren. Bij de verkoop van een pakketreis zonder vervoer, of bij vervroegde, vertraagde of extra heen- en/of terugvluchten ten opzichte van het basisprogramma worden er geen transfers en/of begeleiding (met name tussen het hotel en de luchthaven) verzorgd. Deze blijven dus bijgevolg ten laste van de klant.

#### 11.8 Vertrek uit het hotel en wijziging van hotels

De aanbieder van reizen of MisterFly kan genoopt zijn, vanwege verschillende en gegronde redenen (wijziging van de vlucht uit hoofde van de luchtvaartmaatschappij, technische redenen, geval van overmacht, de daad van een derde, de daad van een klant enz.), om het aanvankelijk geboekte hotel te vervangen door een ander hotel van dezelfde categorie dat gelijkwaardige diensten aanbiedt. In de mate van het mogelijke wordt de klant van tevoren op de hoogte gesteld.

#### 11.9 Vervoer per spoor

Wanneer het verblijf vervoer per spoor omvat, is het gebruik van de vervoerbewijzen onderworpen aan bijzondere geldigheidsvoorwaarden die overgedragen worden op de treintickets. Tijdens de reis mag er niets gewijzigd worden aan de route of aan de duur zonder de goedkeuring van MisterFly. Elke wijziging uit hoofde van de klant of in geval van overmacht en die eventueel kosten met zich meebrengt, is ten laste van de klant. Kinderen die korting hebben gekregen, moeten hun leeftijd kunnen aantonen. De klant moet dezelfde administratieve formaliteiten vervullen als voor het luchtvervoer. De klant moet ervoor zorgen dat hij op tijd is voor het instappen. MisterFly kan niet aansprakelijk worden gesteld voor wijzigingen van de dienstregeling, routes of voor de wijziging van station die te wijten zijn aan externe gebeurtenissen zoals stakingen (behalve staking van het personeel van de aanbieder van reizen die instaat voor het vervoer per spoor), technische storingen of slecht weer. In ieder geval is de aansprakelijkheid van de aanbieder van reizen beperkt tot de internationale verdragen die het vervoer per spoor regelen. Bepaalde aanbieders van reizen die instaan voor het vervoer per spoor hanteren hun eigen beleid inzake bagage. De klant moet zich informeren over de goederen die hij in zijn begeleide bagage mag meenemen en over welke beperkingen er gelden. Doordat de voorwaarden anders zijn voor elke aanbieder van reizen, is het raadzaam om dit geval per geval na te gaan.

#### 11.10 Foto's en illustraties

MisterFly stelt alles in het werk om u illustratieve of beschrijvende foto's van de diensten waarnaar op de Site wordt verwezen aan te bieden. De illustratieve foto's hebben enkel tot doel de gekozen bestemming te visualiseren en zijn louter ter indicatie. De beschrijvende foto's geven een overzicht van de categorie of de status van een dienst.

#### 11.11 Extra's

De extra's moeten vóór het vertrek ter plaatse worden betaald bij de hoteldiensten. Het is enkel aan de klant om te controleren of deze extra's juist en correct gefactureerd worden, en om elk eventueel geschil ter plaatse te regelen. In geen enkel geval kan MisterFly, op om het even welke manier, ingrijpen in de gevolgen van een rechtstreekse transactie (extra's zijn per definitie uitgesloten van de diensten die in de prijs van de accommodatie inbegrepen zijn) tussen een klant en een hoteleigenaar, noch tijdens het verblijf, noch na de reis.

#### 11.12 Diefstal en verlies

Er wordt ten sterkste aangeraden geen waardevolle voorwerpen (juwelen...) mee te nemen, maar enkel spullen die nodig en geschikt zijn voor het doel en de specifieke omstandigheden van de reis. MisterFly is niet aansprakelijk voor diefstal in het hotel. De klanten wordt aangeraden om waardevolle voorwerpen, identiteitspapieren en vervoerbewijzen te bewaren in de kluis van het hotel. De klant is verantwoordelijk voor het vergeten of het verliezen van voorwerpen tijdens het vervoer of tijdens de transfers. Het wordt bovendien afgeraden om in de bagage die aan de vervoersmaatschappij wordt toevertrouwd alle identiteitspapieren, noodzakelijke geneesmiddelen, waardevolle voorwerpen, geld, fototoestellen, videocamera's te bewaren [...]. De klant kan bij het inchecken een aangifte van de waarde opstellen.

## **12. Autoverhuur**

De huidige bepalingen regelen de verhuur van auto's in de pakketreizen, in de vorm van een essentieel onderdeel (bv. rondreis met de auto) of van een extra dienst die u kiest. De voorwaarden voor de verhuur van auto's zijn bepaald in de beschrijving. De overeenkomsten voor de autoverhuur op de Site van MisterFly worden afgesloten met de autoverhuurders (hierna 'Autoverhuurder') en zijn onderworpen aan hun eigen algemene voorwaarden (hierna 'Specifieke voorwaarden'). De Specifieke voorwaarden van de verhuurder zijn van toepassing op het aanbod en op het product, en ook op elk ander document in verband met de autoverhuur. De klant aanvaardt de Specifieke voorwaarden op het moment van de boeking. Zo erkent de klant, door bij MisterFly te boeken, dat hij van tevoren kennis heeft genomen van de Specifieke voorwaarden, ze zonder voorbehoud aanvaardt en erdoor is gebonden. MisterFly neemt de Specifieke voorwaarden over zoals ze aan haar overgemaakt zijn door de autoverhuurder en kan in geen enkel geval aansprakelijk worden gesteld voor elk geschil in verband met de Specifieke voorwaarden.

## **13. Aansprakelijkheid en overmacht**

MisterFly doet al het mogelijke om ervoor te zorgen dat de Site bijgewerkt is, onderhouden wordt en werkt. Bepaalde informatie wordt gericht in de cache opgeslagen en wordt slechts in real time nagegaan bij de bevestiging van uw boeking. In geval van overmacht kan MisterFly niet aansprakelijk worden gesteld en kan het bedrijf ook niet worden geacht de huidige verkoopvoorwaarden te hebben geschonden voor elke vertraging bij de uitoefening of gebrekkige uitoefening van de overeenkomst als gevolg van dergelijke gebeurtenissen. Het gebruik van het internet gebeurt op risico van de persoon die de verbinding maakt. MisterFly kan niet garanderen dat de Site niet onderbroken wordt of geen fouten vertoont, of dat ze goed presteert, en omgekeerd voor de klant.

## **14. Administratieve formaliteiten en formaliteiten op gezondheidsgebied**

De administratieve formaliteiten die vermeld staan in de beschrijvingen/op de Site en de reisdocumenten zijn enkel bestemd voor de Belgische burgers. De klant, als Belgische burger, wordt aangeraden om tot de dag van het vertrek de volgende sites te raadplegen:

voor alle inlichtingen over de formaliteiten op gezondheidsgebied (met inbegrip van vereiste vaccins): [diplomatie.belgium.be](https://diplomatie.belgium.be) (het tabblad 'Op reis in het buitenland - Gezondheid en hygiëne'), het Instituut voor Tropische Geneeskunde Antwerpen

<https://www.itg.be/N/reisgeneeskunde> - voor alle inlichtingen over vereiste vaccins

voor alle inlichtingen over de politie- en douaneformaliteiten: <https://diplomatie.belgium.be> (het tabblad 'Op reis in het buitenland - Bijkomende reisinformatie')

voor alle inlichtingen in verband met visa: [www.cibtvisas.be](http://www.cibtvisas.be)

Voor de andere burgers vestigt MisterFly de aandacht van de klant op de noodzaak om inlichtingen in te winnen, vóór de boeking, over de te vervullen formaliteiten. Daarvoor dient hij contact op te nemen met de ambassade of het desbetreffende consulaat (lijst beschikbaar op de site [diplomatie.belgium.be](https://diplomatie.belgium.be) (tabblad 'Ambassades en consulaten').

Het is aan de klant om ervoor te zorgen dat hij in orde is (en dat dat ook zo is voor de personen die in zijn dossier staan) met de politie-, de douane- en de gezondheidsformaliteiten, die hij dient te vervullen voor de reis (nuttige informatie over de link: [http://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op\\_reis\\_in\\_het\\_buitenland/](http://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland/)).

Identiteitsbewijs: Om in de landen van de Europese Unie en de Schengenzone te kunnen reizen, moet je over een nationale identiteitskaart en een paspoort beschikken. Beide moeten in goede staat en geldig zijn. Bepaalde landen eisen dat het paspoort en de nationale identiteitskaart nog langer dan 6 maanden geldig zijn na de datum van de terugkeer. Daarnaast eisen ze het vertoon van een retourticket of van een ticket om verder te reizen, voldoende financiële middelen, een attest van bijstandsverzekering, een internationaal vaccinatieboekje en een visum. Raadpleeg het land van bestemming (voor meer informatie: [http://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op\\_reis\\_in\\_het\\_buitenland/reisdocumenten](http://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland/reisdocumenten)).

Om elk risico te voorkomen dat de klant niet mag instappen, raadt MisterFly in dit geval aan om te reizen met een paspoort waarvan de geldigheid dient overeen te stemmen met de geldigheid die wordt gevraagd door het land van bestemming.

Sommige landen koppelen de toegang op hun grondgebied aan het tonen van een visum. Deze eis geldt ook voor landen waar een tussenlanding plaatsvindt of voor transitlanden. Om te achterhalen welke formaliteiten in verband met visa per land en per nationaliteit vervuld dienen te worden, verzoeken wij u de sites [diplomatie.belgium.be](https://diplomatie.belgium.be) (voor de Belgische burgers), [www.cibtvistas.com](https://www.cibtvistas.com) en [www.cibtvistas.be](https://www.cibtvistas.be) (voor alle burgers) te raadplegen. Er wordt verduidelijkt dat de termijn voor het uitreiken van een visum en de beslissing in verband met het al dan niet uitreiken van een visum een zaak is van de autoriteiten van de landen van bestemming. Enkel zij zijn ter zake bevoegd. We willen erop wijzen dat de autoriteiten een paspoort eisen met minstens twee blanco pagina's.

In elk geval worden de paspoorten en nationale identiteitskaarten die in slechte staat of verlopen zijn niet aanvaard om te reizen. We raden dus aan om na te gaan welke documenten vereist zijn door het land van bestemming. Het is aan de klant om de van toepassing zijnde formaliteiten nauwgezet na te leven en om na te gaan of de naam en voornaam op de reisdocumenten hetzelfde geschreven zijn als op de identiteitspapieren (paspoort, visum...). Klanten die vluchten tegen een speciaal tarief (gezin, jongeren, koppels, ouderen...) hebben geboekt, moeten in het bezit zijn van bewijsstukken die ze mogelijk moeten tonen bij het inchecken.

Belangrijk: Een passagier die niet mag instappen op een vlucht omdat hij de vereiste documenten niet kan tonen (paspoort, visa, vaccinatiecertificaten, tickets...), kan geen aanspraak maken op een terugbetaling. Dit geldt ook voor tussenlandingen en doorreizen. De kosten voor het uitreiken van paspoorten, visa en andere reisdocumenten (tickets of nieuwe tickets die gekocht dienen te worden) blijven ten laste van de klant en kunnen in geen enkel geval terugbetaald worden.

Het Ministerie van Buitenlandse Zaken heeft een portaalsite opgezet waarop de Belgische reizigers, die dat willen, gegevens in verband met hun reizen naar het buitenland kunnen verstrekken. Deze gegevens kunnen, enkel in het geval van een crisis, gebruikt worden door de Belgische autoriteiten om eventuele reddingsoperaties te organiseren. De klant wordt aangeraden zich in te schrijven op de portaalsite: <https://travellersonline.diplomatie.be/>

Minderjarige kinderen moeten een identiteitspapier op hun naam in hun bezit hebben. Minderjarigen moeten houder zijn van een individueel paspoort.

Net zoals voor de volwassenen zijn de nodige reisdocumenten voor de kinderen afhankelijk van uw bestemming.

U vindt deze informatie bij de ambassade van uw land van bestemming in Brussel (adressen beschikbaar op [diplomatie.belgium.be](https://diplomatie.belgium.be)), op de site van Buitenlandse Zaken of bij uw luchtvaartmaatschappij.

Voor meer informatie over de Kids-ID en over het voorlopige identiteitsbewijs: [www.ibz.rrn.fgov.be](https://www.ibz.rrn.fgov.be) of [www.eid.belgium.be](https://www.eid.belgium.be).

Er bestaan geen formulieren of Belgische of internationale procedures die de regels vaststellen voor de ouderlijke toestemming om minderjarigen te laten reizen. We bevelen u toch aan om een schriftelijke toestemming te voorzien wanneer uw kind alleen reist of in het gezelschap is van andere personen dan u, zijn of haar ouders.

Als uw kind maar met één van zijn of haar ouders reist, staat het u vrij om het akkoord van de andere ouder schriftelijk te laten bevestigen, de handtekening te laten legaliseren door uw gemeente en dit schriftelijk akkoord mee te nemen op reis. Indien het kind en de ouder niet dezelfde familienaam hebben, dan kan een kopie van de geboorteakte dienen om het verwantschap aan te tonen.

Om onaangename verrassingen te vermijden, informeer u over de bijkomende documenten die vereist zijn voor kinderen die alleen reizen of met slechts één van hun ouders, bij de ambassade of bij het consulaat van uw land van bestemming alsook bij uw luchtvaartmaatschappij. Voor meer informatie: <https://diplomatie.belgium.be>

De wet verplicht de klant niet om van tevoren een kopie van het trouwboekje bij zich te hebben. MisterFly moedigt de klant niettemin ten stelligste aan om dit document wel bij zich te hebben tijdens een verblijf in het buitenland.

Dieren: Bepaalde maatschappijen gaan ermee akkoord om huisdieren te laten reizen; de klant moet wel in het bezit zijn van het bijgewerkte vaccinatieboekje van het dier/de dieren. Voor meer informatie: [https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op\\_reis\\_in\\_het\\_buitenland/Bijkomende\\_reisinformatie/reizen\\_met\\_huisdieren](https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland/Bijkomende_reisinformatie/reizen_met_huisdieren)

Hoewel we trachten om de Belgische reiziger zo goed mogelijk te informeren over de voor zijn bestemming specifieke formaliteiten, is het de taak van de reiziger om ervoor te zorgen dat zijn identiteitsdocumenten, visa en reisdocumenten geldig en conform zijn.

De reiziger die geen Belgische onderdaan is, is verplicht om bij zijn ambassade of bij andere diplomatieke instanties inlichtingen in te winnen over de formaliteiten die hij dient te vervullen. Wij wijzen elke verantwoordelijkheid van de hand in het geval van nalatigheid van de reiziger hieromtrent.

We kunnen niet de gezondheidstoestand van alle reizigers kennen. De reiziger is dus verplicht om zelf inlichtingen in te winnen over de gezondheidsformaliteiten die hij moet vervullen voor de gekozen bestemming.

## 15. Reisverzekering

In de reisaanbiedingen is er geen enkele verzekering inbegrepen die de kosten voor de annulatie, de bagage-incidenten en de repatriëringsbijstand dekt. De klant kan echter een optionele verzekering afsluiten waarvan de contractuele bepalingen op de Site beschikbaar zijn. Ingeval de klant het dossier annuleert, kan de door de klant betaalde verzekeringspremie niet terugbetaald worden. Ook wordt er verduidelijkt dat de verzekeringen niet overdraagbaar zijn. Als de klant in staat is om te bewijzen dat hij gedekt is door een reeds aangegane garantie die de risico's dekt die gedekt zijn door de op de Site aangegane reisverzekering, heeft de klant de mogelijkheid om zijn recht op herroeping uit te oefenen in verband met het afsluiten van de reisverzekering. De voorwaarden voor de herroeping zijn vastgesteld in de verzekeringsovereenkomst. Er wordt verduidelijkt dat de op de Site aangeboden verzekeringen zijn aangepast aan de verkoop van vliegtickets alleen of gecombineerd met accommodatie voor dezelfde reis.

## 16. Getrouwheidsprogramma

Bij het boeken van een toeristische dienst kan de klant de gegevens in verband met de getrouwheidsprogramma's van de aanbieder van reizen waarvan de klant lid is, invoeren. Elk van deze getrouwheidsprogramma's is onderworpen aan de algemene voorwaarden van elke aanbieder van reizen. Deze voorwaarden kunnen de voordelen die zijn toegekend tegen bepaalde tarieven of aan bepaalde categorieën beperken. In geval van twijfel wordt aanbevolen om contact op te nemen met de aanbieder van reizen waarvan het getrouwheidsprogramma afhangt. De aanbieders van reizen hebben hun eigen regels en voorschriften voor de getrouwheidskaarten. Voor elke vraag over het getrouwheidsprogramma wordt de klant verzocht rechtstreeks contact op te nemen met de aanbieder van reizen.

## 17. Persoonsgegevens – Cookies – Cold calling

In het kader van de boeking worden de verzamelde persoonsgegevens automatisch verwerkt. De klant wordt verzocht kennis te nemen van het charter van de persoonsgegevens. In geval van tegenstrijdigheid tussen deze voorwaarden en het privacybeleid is het privacybeleid doorslaggevend. In overeenstemming met de 'Loi informatique, fichiers et libertés' (Franse wet inzake gegevensbescherming) en met de bepalingen met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens zijn de gegevens van de klanten nodig voor de verwerking van hun aanvragen en boekingen. Ze zijn bestemd voor MisterFly en voor de bedrijven van de Groep MisterFly om de overeenkomst te kunnen sluiten en uit te kunnen voeren. Om de overeenkomst te kunnen sluiten en uit te kunnen voeren, worden de persoonsgegevens overgemaakt aan de partners van MisterFly, aanbieders van de geboekte diensten (hoteleigenaars, vervoersmaatschappijen...). Sommige partners van MisterFly kunnen buiten de Europese Unie gevestigd zijn. Doorgaans beschikken de klanten met name over een recht op toegang, op overdraagbaarheid, op verzet, op correctie en op verwijdering met betrekking tot al hun persoonsgegevens, ter attentie van MisterFly – DPO – 25, rue de Ponthieu, 75008 Parijs. Het beleid van MisterFly inzake persoonsgegevens ('Privacybeleid') is beschikbaar op de Site. MisterFly informeert de klanten ook over hun recht om zich in te schrijven op de lijst tot verzet tegen cold calling, op het adres <https://economie.fgov.be/nl/themas/verkoop/reclame/ongewenste-communicaties/bel-me-niet-meer-lijst>.

Bovendien worden uw gegevens ook overgemaakt aan de FOD Economie en de dienstverleners bedoeld door en overeenkomstig de wet van 25 december 2016 betreffende de verwerking van passagiersgegevens tot omzetting van de Richtlijn 2016/681 van 27 april 2016 over het gebruik van persoonsgegevens van passagiers voor het voorkomen, opsporen, onderzoeken en vervolgen van terroristische misdrijven en ernstige criminaliteit.

## 18. Herroepingsrecht

De op de Site geboekte producten vallen niet onder het herroepingsrecht en zijn uitsluitend onderworpen aan de voorwaarden voor annulatie en wijziging die hierin en/of in de specifieke voorwaarden van de aanbieder van reizen vastgelegd zijn.

## 19. Klachten

MisterFly stelt de klanten een nummer ter beschikking waarop geen verhoogd tarief van toepassing is en waarop ze kunnen bellen met het oog op de goede uitvoering van hun overeenkomst of om een klacht te laten behandelen. Via dat nummer kunnen ze ook hun beklag doen over elke non-conformiteit of kunnen ze hulp vragen als de reiziger ter plaatse in moeilijkheden verkeert. De reiziger moet zo vlug mogelijk melding maken van elke ter plaatse vastgestelde non-conformiteit, gezien de omstandigheden van het geval. In dat verband beveelt MisterFly de klanten aan om elke nalatigheid bij de uitvoering van de overeenkomst te melden en ter plaatse schriftelijk te laten constateren bij de vertegenwoordiger van MisterFly. De klant heeft ook de mogelijkheid om MisterFly in te lichten, met name via het bovengenoemde nummer/de bovengenoemde e-mail. Als de klant een non-conformiteit ter plaatse niet meldt, kan dit een invloed hebben op het eventuele bedrag van de schadevergoeding of korting van de verschuldigde prijzen (indien van toepassing) als de onmiddellijke melding ervan de schade van de klant had kunnen vermijden of verminderen.

Elke klacht moet samen met de bewijsstukken worden overgemaakt binnen een termijn van maximaal 30 dagen na de datum van de terugkeer. De klachtendossiers worden enkel bestudeerd met betrekking tot de contractuele onderdelen van de boeking. Met subjectieve beoordelingen wordt geen rekening gehouden. De eventueel goedgekeurde schadevergoeding voor een klacht over de prestaties in het land van bestemming kan enkel maar gebaseerd zijn op de prijs van deze prestaties. MisterFly verbindt er zich toe er alles aan te doen om de klachten binnen een termijn van vier (4) weken vanaf de ontvangst



ervan te behandelen. Maar naargelang van de complexiteit ervan en doordat het nodig is om deze onderzoeken bij de hotels of de dienstverleners te voeren, kan het zijn dat deze termijn verlengd wordt.

Wordt er geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende partij desgewenst een arbitrageprocedure instellen voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure aanhangig maken voor de rechtbank.

Zo nodig kan de klant zich ook richten tot het Europees platform voor Online geschillenbeslechting als bedoeld door verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>).

## **20. Bewijs**

Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat, behoudens bij kennelijke vergissing uit hoofde van de aanbieder van reizen of van MisterFly waarvan de klant het bewijs levert, de gegevens die worden bewaard in het informatiesysteem van MisterFly en/of van de aanbieder van reizen bewijskrachtig zijn voor wat de boekingen door de klant betreft. De gegevens op de computer of in elektronische vorm vormen een geldig bewijs en zijn als dusdanig onder dezelfde voorwaarden en met dezelfde bewijskracht ontvankelijk als elk document dat is opgesteld, ontvangen of schriftelijk bewaard.

## **21. Wijzigingen van de verkoopvoorwaarden**

De voorwaarden kunnen op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving gewijzigd worden. Deze wijzigingen krijgen concreet gestalte via het bijwerken en het dateren van deze voorwaarden. Uiteraard zijn deze wijzigingen enkel van toepassing op later uitgevoerde boekingen. Het is dus noodzakelijk dat de klant de algemene en specifieke voorwaarden raadpleegt op het moment waarop hij zijn boeking uitvoert, om zich te verzekeren van de geldende bepalingen.

## **22. Toepasselijk recht en toewijzing van de bevoegdheid**

De verkoop- en gebruiksvoorwaarden die de betrekkingen tussen de partijen regelen, zijn onderworpen aan het Belgisch recht.

Voor elk geschil tijdens het sluiten of het uitvoeren van de overeenkomst dat niet is voorgelegd aan de Geschillencommissie Reizen conform de algemene voorwaarden zijn de Brusselse rechtbanken bevoegd.

## Algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor reisdienstovereenkomsten

### Artikel 1: Toepassingsgebied

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

### Artikel 2:

Informatie aan de reiziger vooraleer een reisdienstovereenkomst tot stand komt De organisator of de doorverkoper die als tussenpersoon afzonderlijk een reisdienst verkoopt verstrekt aan de reiziger de volgende informatie:

1. De voornaamste kenmerken van de reisdienst
2. De identiteit van de onderneming (ondernemingsnummer, handelsnaam, adres en telefoonnummer)
3. De totale prijs van de reisdienst
4. Betalingsmodaliteiten
5. Informatie over de interne klachtenbehandeling
6. De bescherming waarop hij aanspraak kan maken in het geval van insolventie
7. De naam van de entiteit die instaat voor die bescherming en haar contactgegevens.

### Artikel 3:

Informatie door de reiziger

3.1: De persoon die de reisdienstovereenkomst afsluit, moet aan de organisator en de doorverkoper alle nuttige inlichtingen verstrekken omtrent hemzelf en zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst.

3.2: Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de organisator en/of doorverkoper, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

### Artikel 4:

Insolventie

4.1: De organisator of doorverkoper die als tussenpersoon afzonderlijke reisdiensten verkoopt stelt een zekerheid voor de terugbetaling van alle bedragen die hij ontvangt van of namens de reizigers, voor het geval de reisdienst, door de insolventie niet kan worden verleend.

4.2: Voor niet-uitgevoerde reisdiensten worden terugbetalingen op verzoek van de reiziger zonder vertraging verricht.

### Artikel 5:

Klachtenregeling De organisator en/of doorverkoper verstrekt aan de reiziger informatie over de interne klachtenbehandeling.

### Artikel 6:

Verzoeningsprocedure

6.1 Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.

6.2 Mislukt deze poging tot minnelijke regeling, dan kan elk van de betrokken partijen aan de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen.

6.3 Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen.

6.4 Overeenkomstig de in het reglement beschreven procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.

6.5 Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

### Artikel 7:

Arbitrage of rechtbank

7.1 Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende partij desgewenst een arbitrageprocedure instellen voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure aanhangig maken voor de rechtbank.

7.2 De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden, noch als eisende noch als verwerende partij.

7.3 De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan 1250 euro bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of e-mail met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1251 euro werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen.

7.4 Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil). Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

7.5 Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reiseschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk.

#### Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen:

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

## Standaardinformatieformulier voor pakketreisovereenkomsten

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302. Bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. **Mister Fly SAS** is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis. **Mister Fly SAS** beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer is inbegrepen in de pakketreis, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt.

De reiziger krijgt de volgende informatie te zien door de hyperlink aan te klikken:

Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302

— Voordat hij de pakketreisovereenkomst sluit, zal de reiziger alle essentiële informatie over de pakketreis ontvangen.  
— De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één handelaar.

— De reiziger krijgt een noodtelefoonnummer of gegevens inzake een contactpunt via welk hij contact kan opnemen met de organisator of de reisagent.

— De reiziger kan de pakketreis, met inachtneming van een redelijke termijn en eventueel tegen de betaling van extra kosten, aan een andere persoon overdragen.

— De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen), indien zulks uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en in elk geval niet later dan 20 dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8 % van de prijs van de pakketreis kan de reiziger de overeenkomst beëindigen. Indien de organisator zich het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsverlaging wanneer de relevante kosten zouden afnemen.

— Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd, kan de reiziger de overeenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen en krijgt hij een volledige terugbetaling. Indien de handelaar die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.

— De reiziger kan de overeenkomst in uitzonderlijke omstandigheden zonder betaling van een beëindigingsvergoeding vóór het begin van de pakketreis beëindigen, bijvoorbeeld wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die waarschijnlijk gevolgen zullen hebben voor de pakketreis.

— Daarnaast kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis beëindigen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde beëindigingsvergoeding.

— Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet een geschikt alternatief arrangement aan de reiziger worden aangeboden, zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding beëindigen. 11.12.2015 NL Publicatieblad van de Europese Unie L 326/25

— In geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn heeft de reiziger ook recht op een prijsverlaging en/of schadevergoeding.

— De organisator is verplicht reizigers die in moeilijkheden verkeren, bijstand te verlenen.

— Indien de insolventie van de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en het vervoer in de pakketreis inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. **Mister Fly SAS**, filiaal van het Belgische heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij - **AMLIN INSURANCE SE, 1030 Bruxelles, Bd. Du Roi Albert II 37**. Wanneer diensten door de insolventie van **Mister Fly SAS** niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen **AMLIN INSURANCE SE, 1030 Bruxelles, Bd. Du Roi Albert II 37**, liability.claims.be@msamlin.com, NUMERO D'URGENCE + 32 (0)3 253 60 16

Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet in het nationale recht La Loi relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage of november,21 2018 (Official publication: Moniteur Belge; Publication date: 01/12/2017; Page number: 06673-06693).

Website waar Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet in het nationale recht, te vinden is <https://justitie.belgium.be/nl>