

## **ALGEMENE VOORWAARDEN VAN MISTERFLY**

### **Artikel 1 - Toepassing**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op contracten betreffende reisorganisatie en reisbemiddeling zoals omschreven door de Belgische wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling.

### **Artikel 2 - Aanbieding**

1. De in de brochure vermelde informatie is verbindend voor de reisorganisator of de reisbemiddelaar die de brochure heeft uitgegeven, tenzij:

- a) wijzigingen van deze informatie duidelijk, schriftelijk en vóór het afsluiten van het contract zijn medegedeeld aan de reiziger;
- b) de wijzigingen later plaatsvinden, als gevolg van een schriftelijke overeenkomst tussen de contractpartijen.

2. De reisorganisator en/of reisbemiddelaar kan, voor bepaalde of onbepaalde tijd, zijn aanbieding geheel of gedeeltelijk schrappen.

### **Artikel 3 - Informatie ten laste van de reisorganisator en / of reisbemiddelaar**

De reisorganisator en/of reisbemiddelaar dient het volgende na te komen:

1. om vóór het afsluiten van het reisorganisatie- of reisbemiddelingscontract het volgende schriftelijk aan de reizigers mede te delen:

- a) algemene informatie betreffende paspoorten en visa evenals de voor de reis en het verblijf noodzakelijke sanitaire formaliteiten, zodat de reiziger voor de nodige papieren kan zorgen. Niet-Belgische reizigers dienen zich te informeren over de noodzakelijke administratieve formaliteiten bij de betreffende ambassade(s) of het/de betreffende consula(a)t(en);
- b) informatie betreffende de inschrijving bij en de inhoud van een verzekering of bijstand;
- c) de op de contracten van toepassing zijnde algemene en bijzondere voorwaarden;

2. om ten minste 7 dagen vóór de vertrekdatum de volgende informatie schriftelijk aan de reizigers te doen toekomen:

a) de reistijden, tussenstops en overstapplaatsen evenals, indien mogelijk, de voor de reiziger beschikbare plaats;

b) de naam, het adres, het telefoonnummer, faxnummer en/of e-mailadres van oftewel de plaatselijke vertegenwoordiger van de reisorganisatie en/of reisbemiddelaar, oftewel de

plaatselijke instellingen die de reiziger kunnen bijstaan in geval van problemen, oftewel van de reisbemiddelaar of reisorganisatie rechtstreeks;

c) in geval van reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie die nodig is om rechtstreeks in contact te kunnen komen met het kind of met de verantwoordelijke voor diens verblijf ter plekke.

De hierboven genoemde termijn van 7 dagen is niet van toepassing op laat afgesloten contracten.

#### **Artikel 4 - Informatie van de reiziger**

De reiziger dient de reisorganisator en / of de reisbemiddelaar alle nuttige informatie waar om wordt verzocht of die van invloed kan zijn op het goede verloop van de reis door te geven.

Indien de reiziger onjuiste informatie doorgeeft waar extra kosten voor de reisorganisator en / of reisbemiddelaar uit voortvloeien, kunnen deze kosten hem in rekening worden gebracht.

#### **Artikel 5 - Afsluiten van het contract**

1. Bij het boeken van de reis dient MisterFlyde Reiziger conform de wet een bestelbon af te geven.

2. Het reisorganisatiecontract vangt aan op het moment dat de reiziger de door MisterFlydschriftelijke bevestiging van de Reservering ontvangt, met of zonder tussenkomst van een bemiddelaar die, in dat geval, handelt in naam van de reisorganisatie.

Indien de inhoud van de bestelbon verschilt van die van de reisbevestiging of indien de bevestiging niet plaatsvindt binnen uiterlijk 21 dagen na het ondertekenen van de bestelbon, kan de reiziger veronderstellen dat de reis niet is gereserveerd en heeft hij recht op onmiddellijke vergoeding van alle reeds betaalde bedragen.

#### **Artikel 6 - De prijs**

1. De in het contract overeengekomen prijs komt niet voor herziening in aanmerking, tenzij het contract daar uitdrukkelijk de mogelijkheid voor biedt evenals voor de juiste berekeningsmethode en indien de herziening het gevolg is van wijzigingen:

- a) van de op de reis toegepaste wisselkoersen, en / of
- b) de vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten, en/of
- c) van heffingen en belastingen betreffende bepaalde diensten.

De betreffende variaties dienen in dat geval ook een prijsverlaging tot gevolg te hebben.

2. De in het contract vastgelegde prijs kan in geen geval worden verhoogd gedurende de 20 dagen voorafgaand aan het vertrek.

**3.** Indien de prijs stijgt met meer dan 10% het totale bedrag kan de reiziger het contract zonder kosten opzeggen. In dat geval heeft de reiziger recht op onmiddellijke terugbetaling van alle reeds aan de reisorganisator betaalde bedragen.

### **Artikel 7- Betaling**

**1.** Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, betaalt de reiziger bij het ondertekenen van de bestelbon een in de bijzondere reisvoorwaarden vastgelegd gedeelte van de totaalprijs als aanbetaling.

**2.** Indien de reiziger ondanks herhaaldelijk verzoek in gebreke blijft betreffende het betalen van de aanbetaling of de volledige reis, en na wettelijk in gebreke te zijn gesteld, heeft de reisorganisator en/of de reisbemiddelaar het recht het contract met deze reiziger op te zeggen en de kosten hiervan op de reiziger te verhalen.

**3.** Tenzij anders overeengekomen op de bestelbon, betaald de reiziger het bedrag van de prijs uiterlijk één maand voor vertrek, op voorwaarde dat hij vooraf of gelijktijdig de schriftelijke bevestiging van de reis en / of de reisdocumenten heeft ontvangen.

### **Artikel 8 - Overdraagbaarheid van de Reservering**

**1.** De reiziger kan, vóór het begin van de reis, de reis aan een derde overdragen die aan alle voorwaarden van het contract van de reisorganisatie zal moeten voldoen. De overdrager dient de reisorganisator en, indien van toepassing, de reisbemiddelaar ruim op tijd vóór het vertrek van de overdraging op de hoogte te brengen.

**2.** De reiziger die zijn reis overdraagt en de verkrijger zijn hoofdelijk verantwoordelijk voor de betaling van volledige prijs van de reis en de overdraagkosten.

### **Artikel 9 - Wijzigingen door de reiziger**

De reisorganisator en / of reisbemiddelaar kunnen de kosten voortvloeiende uit door de reiziger verzochte wijzigingen bij hem in rekening brengen.

### **Artikel 10 - Wijzingen vóór vertrek door de reisorganisator**

**1.** Indien, vóór vertrek, een van de essentiële onderdelen van het contract niet uitgevoerd kan worden, dient de reisorganisator de reiziger hiervan zo snel mogelijk, en in ieder geval vóór het vertrek, op de hoogte te brengen en hem in te lichten over de mogelijkheid het contract kosteloos op te zeggen, tenzij de reiziger met de door de reisorganisator voorgestelde wijziging instemt.

**2.** De reiziger dient de reisbemiddelaar of de reisorganisator zo snel mogelijk, en in ieder geval vóór het vertrek, van zijn beslissing op de hoogte brengen.

**3.** Indien de reiziger met de wijziging instemt dient een nieuw contract of een toevoeging aan het contract te worden opgesteld waarin de wijzigingen en hun invloed op de prijs worden vermeld.

4. Indien de reiziger de wijzigingen niet accepteert, kan hij om de toepassing van artikel 11 verzoeken.

### **Artikel 11 - Opzegging vóór vertrek door de reisorganisator**

1. Indien de reisorganisator het contract vóór aanvang van de reis opzegt wegens niet aan de reiziger verwijtbare omstandigheden, heet deze de keuze uit:

a) ofwel het accepteren van een reis van vergelijkbare of superieure kwaliteit, zonder bijbetaling; indien de vervangende reis van mindere kwaliteit is, dient de reisorganisator de reiziger het prijsverschil zo snel mogelijk terug te betalen;

b) ofwel zo spoedig mogelijke terugbetaling van de reeds door hem, met betrekking tot het contract, betaalde bedragen.

2. Indien van toepassing kan de reiziger eveneens een vergoeding voor het niet uitvoeren van het contract eisen, tenzij:

a) de reisorganisator de reis annuleert omdat het in het contract vermelde minimumaantal reizigers, noodzakelijk voor de uitvoering hiervan, niet wordt gehaald en indien de reiziger hiervan schriftelijk op de hoogte is gebracht binnen de daarvoor gestelde termijn, ten minste 15 dagen vóór de vertrekdatum;

b) de annulering het gevolg is van overmacht, overboekingen niet inbegrepen. Met overmacht wordt bedoeld abnormale en onvoorzienbare omstandigheden, buiten de wil van degene die ze inroept en waarvan de gevolgen hadden kunnen worden vermeden ondanks alle aangewende zorgvuldigheid.

### **Artikel 12 - Gedeeltelijke of gehele niet-uitvoering van de reis**

1. Indien tijdens de reis blijkt dat een belangrijk gedeelte van de in het contract vermelde diensten niet kan worden uitgevoerd, neemt de reisorganisator alle noodzakelijke maatregelen om de reiziger gratis vervangende diensten aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis.

2. In geval van verschil tussen de voorziene diensten en de daadwerkelijk verleende diensten, vergoedt hij de reiziger het verschil.

3. Indien zo'n regeling onmogelijk is of wanneer de reiziger deze vervangingen met gegronde redenen niet aanvaard, dient de reisorganisator voor een gelijkwaardig vervoermiddel te zorgen die hem terugbrengt naar de plaats van vertrek en, indien van toepassing, de reiziger schadeloos te stellen.

### **Artikel 13 - opzegging door de reiziger**

De reiziger kan, te allen tijde, het contract gedeeltelijk of in zijn geheel opzeggen. Indien de reiziger het contract opzegt wegens een hem aan te rekenen reden, dient hij de reisorganisator en / of de reisbemiddelaar te vergoeden voor de door de opzegging veroorzaakte schade. De schadevergoeding kan forfaitair worden vastgelegd in de bijzondere voorwaarden of in het programma, maar kan nooit hoger zijn dan maximaal eenmaal de prijs van de reis.

#### **Artikel 14 - verantwoordelijkheid van de reisorganisator**

1. De reisorganisator is verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van het contract overeenkomstig hetgeen de reiziger redelijkerwijs mag verwachten op basis van de bepalingen in het contract van de reisorganisatie en de hieruit voortvloeiende verplichtingen, onafhankelijk van het feit of deze verplichtingen door hemzelf of andere dienstverleners dienen te worden vervuld, en zonder afbreuk te doen aan het recht van de reisorganisator om de andere dienstverleners aansprakelijk te stellen.

2. De reisorganisator is verantwoordelijk voor de handelingen en nalatigheden van zijn werknemers en vertegenwoordigers in het uitoefenen van hun functie, evenals voor de eigen handelingen en nalatigheden.

3. Indien een internationaal verdrag van toepassing is op een prestatie die onderdeel is van het reisorganisatiecontract, is de verantwoordelijkheid van de reisorganisator uitgesloten of beperkt conform dat verdrag.

4. Voor zover de reisorganisator de diensten vermeld in het contract niet zelf uitvoert, is zijn samengevoegde verantwoordelijkheid voor materiele schade en verlies van reisgenot beperkt tot een bedrag van twee keer de prijs van de reis.

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

#### **Artikel 15 - Verantwoordelijkheid van de reiziger**

De reiziger is verantwoordelijk voor schade ontstaan voor de organisator en/of bemiddelaar, hun werknemers en/of vertegenwoordigers, door zijn schuld of als gevolg van het niet-nakomen van zijn contractuele verplichtingen. De fout wordt beoordeeld ten opzichte van het normale gedrag van een reiziger.

#### **Artikel 16 - Klachtenprocedure**

##### **1. Voor het vertrek**

Indien de reiziger een klacht heeft voor het vertrek, dient hij deze zo snel mogelijk bij de reisorganisator of de bemiddelaar aan te melden per aangetekende brief of met ontvangstbevestiging.

##### **2. Gedurende de reis**

Klachten die voortkomen gedurende de uitvoering van het contract dienen zo snel mogelijk ter plekke te worden gemeld, op toepasselijke wijze die eveneens als bewijs kan dienen, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.

Hiervoor dient de reiziger zich te melden - in de volgende volgorde - bij een vertegenwoordiger van de reisorganisator of bij een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar, of rechtstreeks bij de reisbemiddelaar, of tenslotte, rechtstreeks bij de reisorganisator.

### **3. Na de reis**

Klachten die onmogelijk ter plekke kunnen worden ingediend of die nog niet naar bevrediging ter plekke zijn opgelost dienen uiterlijk een maand na het einde van de reis te worden gemeld bij de reisbemiddelaar en/of de reisorganisator, ofwel per aangetekende brief, ofwel met ontvangstbevestiging.

### **Artikel 17 -Verzoeningsprocedure**

- 1.** In geval van geschil dienen de partijen eerst te proberen tot een minnelijke schikking te komen.
- 2.** Indien deze poging tot een minnelijke schikking te komen niet slaagt binnen een termijn van 1 tot 3 maanden, kan eenieder van de betrokken partijen zich melden bij het secretariaat van de vzw Geschillencommissie Reizen om een verzoeningsprocedure te starten. Alle partijen dienen hiermee in te stemmen.
- 3.** Het secretariaat zal de partijen een verzoeningsreglement en een „verzoeningsakkoord” doen toekomen.
- 4.** Conform de eenvoudige procedure beschreven in het reglement, zal een onpartijdige verzoener contact opnemen met de partijen om een rechtvaardige verzoening tussen hen na te streven.
- 5.** Het eventueel bereikte akkoord zal worden vastgelegd in een voor partijen bindende overeenkomst.

Secretariaat van de „Cel Verzoening”: telefoon: 02/277 61 80

fax: 02 277/91 00

e-mail: c o n c i l i a t i o n . c l v @ s k y n e t . b e

### **Artikel 18 - Arbitrage of Rechtbank**

- 1.** Indien geen verzoeningsprocedure wordt aangegaan of indien deze niet geslaagd is, kan de aanklagende partij een arbitrageprocedure voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure voor de gewone rechtbank aanspannen.
- 2.** De reiziger is, zowel als aanklager of verweerder, nooit verplicht de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden.

3. De reisorganisator of reisbemiddelaar kan als verweerder een arbitragecommissie slechts weigeren indien de geëiste bedragen hoger zijn dan 1.250 euro. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 dagen vanaf ontvangst van de aangetekende brief waarin de opening van een dossier bij de Geschillencommissie Reizen wordt kenbaar gemaakt voor een bedrag van 1.250 euro of hoger.

4. Deze arbitrageprocedure is onderhevig aan een geschillenreglement, en kan worden aangegaan na het melden van een klacht bij het bedrijf zelf zodra blijkt dat geen minnelijke schikking kon worden bereikt of zodra 4 maanden zijn verlopen sinds het (voorziene) einde van de reis (of eventueel sinds de prestatie die tot het geschil heeft geleid). Geschillen betreffende lichamelijke schade kunnen alleen via de rechtbank worden geregeld.

5. Het paritair samengesteld arbitraal college doet een bindende en definitieve uitspraak, conform het geschillenreglement. Een beroep is niet mogelijk.

---

### **BIJZONDERE VOORWAARDEN MISTERFLY**

Deze bijzondere voorwaarden zijn een aanvulling op de algemene voorwaarden.

Als leverancier van een computerapplicatie, bewerkt, beheert en stelt MisterFly een reserveringstool (hierna „Reserveringstool”) ter beschikking aan het publiek. De Reserveringstool heeft als doel toeristische diensten te zoeken, te vergelijken en reserveren mogelijk te maken.

Voor enig gebruik of reservering via de Reserveringstool is het noodzakelijk kennis te nemen van deze bijzondere voorwaarden door het vakje aan te kruisen of door op de hiervoor bestemde link te klikken. Zonder het aanvaarden van de voorwaarden, is het vervolgen van de reserveringsprocedure technisch onmogelijk, de Reiziger verbindt zich ertoe kennis te nemen van de inhoud en deze te accepteren. Met het afronden van de reservering met de Reserveringstool accepteert de Reiziger diens gevolg uitdrukkelijk deze algemene voorwaarden. Al uw correspondentie betreffende uw reservering dienen te worden gestuurd naar Misterfly- MisterFly SAS, Avenue Louise 367 - 1050 Brussel, België

- of te worden doorgegeven via het hiervoor bestemde formulier.

#### **Artikel 1 - Definities**

„Reiziger”: iedere persoon met een contract van een reisbemiddelaar of reisorganisatie, en die deze reserveert via de Reserveringstool van MisterFly.

„Dynamic Package”: prestatie voortvloeiende uit de voorafgaande combinatie van ten minste twee verrichtingen, respectievelijk betrekking hebbende op het vervoer, het verblijf of andere niet aan het vervoer of het verblijf verbonden toeristische diensten die een belangrijk deel van het forfaitaire bedrag vertegenwoordigen; voor langer dan vierentwintig uur of inclusief overnachting en verkocht of aangeboden voor een all-inclusive prijs.

„Reservering”: alle bestellingen van producten of diensten die de Reiziger doet met de Reserveringstool.

„Luchtvervoerder”: duidt luchtvaartmaatschappijen aan.

„Reizenleverancier” duidt het geheel van aan de toeristische dienstverlening samenwerkende dienstverleners aan: luchtvervoerder, hoteleigenaar, vervoerder en touroperator.

## **Artikel 2 - Gebruik van de zoekmachine**

2.1 De Reserveringstool is bestemd voor de individuele klant en is onderhevig aan deze voorwaarden. MisterFly biedt een reserveringstool waarmee toeristische prestaties kunnen worden gereserveerd.

2.2 De Reserveringstool is eigendom van Misterfly, société par actions simplifiée, ingeschreven in het Registre du Commerce et des Sociétés (Handels en Ondernemingsregister) van Parijs onder nummer 807 712 690 en gevestigd te rue de Ponthieu 25, 75008 Parijs, geregistreerd bij het Register voor reis- en verblijfoperators bij Atout France gelegen rue de Clichy 79/81, 75009 Parijs, onder nummer IM075140074, houder van een verzekeringspolis bij Hiscox, gelegen rue Louis Le Grand 19 - 75002 Parijs, IATA erkend (hierna genoemd „Misterfly”).

2.3 De Reiziger verklaart meerderjarig te zijn, juridisch bevoegd te zijn dit contract af te sluiten en de Reserveringstool conform de hierin vermelde bepalingen, die hij volledig begrijpt en accepteert, te gebruiken. De reiziger aanvaardt de volledige financiële verantwoordelijkheid voor het gebruik van de Reserveringstool. De Reiziger verklaart daarbij dat alle tijdens het aanmaken van het account doorgegeven informatie waar, volledig en juist is en dat hij zich ertoe verbindt deze te actualiseren.

2.4 Beperkingen op het gebruiksrecht van de Reserveringstool - Het gebruik is beperkt tot de functionaliteit van de Reserveringstool. Ieder ander niet voorzien gebruik is onderhevig aan vooraf gegeven schriftelijke toestemming van Misterfly. De Reiziger erkent en accepteert dat de Reserveringstool is vervaardigd voor persoonlijk gebruik. Hij erkent er op een redelijke en normale, niet schadeveroorzakende, manier gebruik van te maken. Hij verbindt zich ertoe het functioneren van de Reserveringstool op geen enkele manier te belemmeren of te schaden. De Reiziger verbindt zich ertoe de Reserveringstool niet te gebruiken voor illegale of verboden doeleinden. Het is verboden het te wijzigen, reproduceren, dupliceren, kopiëren, verspreiden, verkopen, door te verkopen of te exploiteren voor commerciële of niet-commerciële doeleinden, buiten de door de voorwaarden vastgelegde limieten. MisterFly behoudt zich het recht voor om, op legitieme gronden en naar eigen inzicht, de toegang tot de Reserveringstool op ieder moment te weigeren of op te schorten. De Reiziger wordt verwittigd van de bijzonderheden van communicatie via Internet en met name van de onmogelijkheid een doorlopende dienstverlening te kunnen garanderen.

### 2.5. Informatieverplichting



De Reiziger verbindt zich ertoe MisterFly(i) onmiddellijk te informeren over iedere vervalsing, of als zodanig te kwalificeren, van de Reserveringstool door derden waarvan hij kennis heeft genomen en (ii) van verlies of vernietiging van gegevens alsmede het slecht functioneren, ook niet blokkerend, van de Reserveringstool.

## 2.6 Beperking van de verantwoordelijkheid

MisterFly verleent een niet-exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht van de Reserveringstool. Het verlenen van het gebruiksrecht van de Reserveringstool heeft geen enkele overdracht van eigendom tot gevolg. MisterFly garandeert niet dat de Reserveringstool vrij van fouten en functioneringsproblemen is. MisterFly is uitdrukkelijk onderhevig aan een inspanningsverplichting en is niet verantwoordelijk voor onvolkomenheden in het functioneren van de Reserveringstool. Tenzij de wet anders bepaald is MisterFly in geen geval en in geen omstandigheid verantwoordelijk voor indirecte schade als gevolg van het gebruik of het niet kunnen gebruiken van de Reserveringstool. De Reiziger alleen draagt de risico's die zijn verbonden aan het gebruik van de Reserveringstool. MisterFly kan in geen geval verantwoordelijk worden gehouden voor eventueel door de Reiziger indirect geleden verlies van zakelijke omzet, winst en kosten als gevolg van het gebruik van de Reserveringstool of het eventueel slecht functioneren hiervan. De Reiziger is dientengevolge de enige verantwoordelijke voor de handelingen die hij uitvoert tijdens het gebruik van de Reserveringstool.

### **Artikel 3 - Reserveringsprocedure**

Na de bestelling te hebben ingevoerd, stuurt MisterFly een bevestigingse-e-mail. Deze eerste bevestigingse-e-mail vat de belangrijkste onderdelen samen (de gereserveerde dienst, de prijs, de hoeveelheid, de reisdatum, namen van de afnemers van de dienst, enz...) betreffende de door de reiziger geplaatste bestelling. Bij gebrek aan zo'n document is de Reservering niet in beschouwing genomen. De reiziger dient zich te verzekeren van de ontvangst van e-mail, regelmatig zijn inbox te bekijken, met name door de mappen „Spam” of „Ongewenste Mail” te controleren. Indien de Reiziger onjuiste gegevens heeft doorgegeven bij een van de onderdelen van de bestelling kan MisterFly niet verantwoordelijk worden gehouden. Alle doorgegeven e-mailadressen moeten geldig zijn op het moment van Reservering. MisterFly kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor slordigheid of onzorgvuldigheid van de Reiziger.

### **Artikel 4 - Verkoop op afstand en afsluiten van het contract**

#### 4.1. Afsluiten van het contract

De Reiziger aanvaardt het gebruik van de elektronische ondersteuning als middel om het contract af te sluiten. Het elektronische document vermeld in artikel 3 formaliseert het contract, en zal worden opgeslagen in de bestanden van MisterFly.

#### 4.2. Recht op herroeping

Conform artikel VI.53, 12° van het Wetboek van economisch recht, wordt de Reiziger ervan op de hoogte gebracht dat het wettelijk recht op herroeping niet kan worden uitgevoerd bij de aankoop van toeristische prestaties zoals aangeboden in de Reserveringstool.

Meer specifiek is het recht op herroeping uitgesloten voor:

- Diensten voor overnachting anders dan residentieel
- Vervoersdiensten
- Autoverhuurdiensten
- Restaurant diensten en aan ontspanning verbonden diensten.

### **Artikel 5 - Rol van MisterFly en rol van de Reiziger**

5.1. Voor de verkoop van vliegtuigtickets of overnachtingsdiensten- Voor de verkoop voor vliegtuigtickets of voor de verkoop van overnachtingsdiensten treedt MisterFly op als reisbemiddelaar. Het contract wordt rechtstreeks afgesloten met de dienstverlener.

5.2. Voor de verkoop van Dynamic Packages- Voor de verkoop van Dynamic Packages treedt MisterFly op als reisorganisator. Het contract wordt afgesloten tussen de Reiziger en MisterFly.

5.3. Rol van de Reiziger: de Reiziger die een reservering plaatst via de Reserveringstool let op het goed doorgeven en de spelling van zijn persoonlijke gegevens en/of van die voor wie hij ze doorgeeft.

### **Artikel 6 - Aankoopvoorwaarden**

#### 6.1. Prijs

Betreffende de verkoop van vliegtickets worden de Luchtvervoerders in real-time geraadpleegd. De Reiziger wordt geïnformeerd dat er prijswijzigingen omhoog of omlaag kunnen plaatsvinden tussen de aangegeven prijs tijdens het zoeken en de prijs bij de definitieve Reservering. MisterFly is niet verantwoordelijk voor deze prijsverschillen die door de Reiziger worden gedragen.

MisterFly behoudt zich het recht voor om de Reiziger bij de verkoop van Dynamic Packages een voorschot in rekening te brengen waarvan de nadere regels tijdens het Reserveringsproces worden genoemd. Het bedrag van de prijs dient uiterlijk dertig dagen voor aanvang van de reis te worden voldaan. Voor aanmeldingen minder dan dertig dagen voor vertrek dient het volledige bedrag te worden voldaan. In geval van annulering door de Reiziger worden de annuleringskosten van rechtswege bij reeds betaalde voorschot in mindering gebracht.

Indien de op het internet aangegeven prijs onrealistisch of duidelijk lager dan de werkelijke waarde van het verblijf is, en het gevolg is van een fout, behoudt MisterFly zich het recht voor de fout te rectificeren en het verschuldigde bedrag aan te passen conform de gerectificeerde prijs. Indien de Reiziger weigert, behoudt MisterFly zich het recht voor de Reservering te annuleren.

## 6.2. Betaling

De regeling van de betaling van de prijs is een essentieel onderdeel van het contract: bij niet betaling van de doorgegeven prijs binnen de voorziene termijn, behoudt MisterFly zich het recht voor het contract te annuleren en schadevergoeding te eisen. Dit geldt eveneens voor een geweigerde betaling, onregelmatige of onvolledige betaling, om welke reden dan ook. MisterFly is niet verplicht zijn prestatie uit te voeren voordat het volledige bedrag is ontvangen en verwerkt. Worden niet beschouwd als schuldvrijstelling: het doorgeven van een bankkaartnummer zolang het akkoord van het betaalcentrum niet is ontvangen noch van een overboeking voordat bevestiging van de bank van de Reiziger is ontvangen.

MisterFly biedt meerdere betaalmogelijkheden, naar gelang het dossier van de Reiziger en/of het betreffende product:

- Bankkaarten Visa/Mastercard
- Bankoverschrijving: MisterFly accepteert betalingen per bankoverschrijvingen voor bestellingen waarvan de vertrekdatum op meer dan zeven (7) dagen verwijderd is vanaf de datum van Reservering. De overschrijving moet beslist door de emissiebank worden bevestigd, hetgeen een document met officiële stempel van de bank van de betaler met zich meebrengt. Deze overschrijvingsbevestiging dient per fax te worden verstuurd naar de boekhoudafdeling, waarvan de gegevens zullen worden doorgegeven tijdens de bevestiging van de Reservering. Deze overschrijvingsreservering dient te zijn voorzien van naam, voornaam en Reserveringsnummer. Ze dient te worden doorgegeven voor de datum van de optie; de optie wordt beschouwd als de deadline waarop het dossier van de Reservering wordt gesloten. In sommige gevallen en om fraude te voorkomen, kan MisterFly een bankoverschrijving opleggen als alternatieve oplossing voor de betaling van een Reservering, met name voor betalingen met bankkaarten die zijn uitgegeven door een buiten België gevestigde bank. De overschrijvingskosten zijn voor rekening van de Reiziger.

## 6.3. Geweigerde betaling

MisterFly behoudt zich het recht voor de kosten van een geweigerde betaling door te berekenen.

## 6.4. Beveiliging bij betalingen

De Reiziger dient alle informatie van de betaalkaart in te voeren bij iedere aankoop via de Reserveringstool. Deze informatie wordt niet langer bewaard in de bestanden van MisterFly dan nodig is om het contract af te sluiten (van de betaling tot de eventuele terugbetaling van heffingen). Alle informatie wordt versleuteld opgeslagen op de beveiligde servers van MisterFly. De Reiziger geeft MisterFly toestemming de op de betaalkaart vermelde informatie

te gebruiken om (i) over te gaan tot de aankoop van de aangevraagde diensten en de hieraan verbonden kosten te behandelen, (ii) indien van toepassing door te geven aan de Luchtvervoerder om de Reservering uit te voeren, (iii) de verzekering en toeristenbijstand te betalen, indien van toepassing (iv) overgaan tot toegestane terugbetalingen en (v) de kosten betreffende de wijziging van uw Reservering of de terugbetaling van heffingen in rekening te brengen.

## 6.5. Terugbetalingen

Terugbetalingen worden uitgevoerd via de gebruikte betaalmethode bij aankoop.

De Reiziger wordt verwittigd dat niet alle onderdelen waaruit de prijs van een vliegticket is samengesteld, zijn terug te betalen. Indien een ticket niet wordt gebruikt (annulering of niet aanwezig bij het aan boord gaan), komen bepaalde hierbij horende heffingen in aanmerking voor terugbetaling, op aanvraag van de Reiziger. De terugbetaling is onderhevig aan een onkostenfacturatie van 20% van de terug te betalen heffingen.

## **Artikel 7 - Wijziging en annulering op initiatief van de Reiziger**

### 7.1. Te volgen procedure bij annulering.

Voor iedere annulering of wijziging dient de Reiziger onmiddellijk contact op te nemen met MisterFly met vermelding van het dossiernummer uit de bevestigings-e-mail. MisterFly zal het verzoek tot annulering of wijziging bevestigen. Bij gebrek aan zo'n document is het verzoek tot annulering of wijziging niet in beschouwing genomen. In geval van annulering of wijziging door de Reiziger, en na aftrek van de aan MisterFly en de Reisleveranciers verschuldigde bedragen (annuleringskosten, heffingen, dossierkosten en verzekeringen), zal MisterFly binnen redelijke termijn de Reiziger alle reeds betaalde bedragen terugbetalen.

### 7.2. Annuleringskosten

Betreffende de verkoop van Dynamic Packages worden de forfaitaire annuleringskosten als volgt berekend:

- Voor een annulering meer dan 90 dagen voor vertrek, 10% van de reiskosten met een minimum van €200;
- Voor een annulering tussen 89 en 50 dagen voor vertrek, 25% van de totale reiskosten;
- Voor een annulering tussen 49 en 22 dagen voor vertrek, 50% van de totale reiskosten;
- Voor een annulering vanaf 21 dagen voor vertrek, of indien men niet verschijnt op de vertrekdatum, 100% van de totale reiskosten.

Betreffende de verkoop van verblijfsprestaties of luchtvervoersprestaties, wijst MisterFly de Reiziger op de algemene voorwaarden van de Reisleverancier. Bovenop deze kosten, behoudt MisterFly zich het recht voor annuleringskosten als volgt in rekening te brengen:

- €40 per wijziging (naam, parcours, vluchten,...)
- €40 per annulering
- €30 bij niet verschijnen

## **Artikel 8 - Luchtvervoersvoorwaarden**

### 8.1 Reisvoorwaarden

De uitvoeringsvoorwaarden voor het luchtvervoer worden bepaald door de vervoers- en tariefvoorwaarden van de Luchtvervoerder. Deze voorwaarden kunnen restricties bevatten op de kosten voor annulering en/of wijziging van een Reservering. De Reiziger is verantwoordelijk voor het naleven van de aanwijzingen van de Luchtvervoerder en met name de aanwezigheidstermijn voor het inchecken. Het wordt aangeraden zich ten minste drie uur voor het vertrek van het vliegtuig bij internationale vluchten en ten minste twee-en-een-half uur voor vertrek bij binnenlandse vluchten, aan te melden bij de incheckbalie. Deze termijnen kunnen variëren voor reizigers die bijzondere assistentie behoeven. MisterFly kan niet verantwoordelijk worden gehouden noch opdraaien voor kosten indien een passagier toegang wordt geweigerd bij het inchecken wegens het niet respecteren van de termijn.

De Reiziger erkent en accepteert in het bijzonder dat:

- 1) MisterFly geen invloed heeft op het toewijzen van de stoelen, zelfs wanneer deze vooraf zijn gereserveerd bij de Luchtvervoerder en geen zekerheid heeft dat specifieke stoelen beschikbaar zijn op de dag van vertrek;
- 2) MisterFly heeft geen invloed op de door de betreffende Luchtvervoerder geleverde informatie aangaande de tijdsduur in het vliegtuig, deze door de Luchtvervoerder geleverde informatie zijn een indicatie en onderhevig aan wijzigingen.

In geval van het niet verschijnen bij vertrek (no-show), behoudt de Luchtvervoerder en/of MisterFly zich het recht voor de overige prestaties evenals de retourvlucht te annuleren. Iedere door de Reiziger onderbroken reis, verkorte reis of niet gebruikte prestatie geeft geen recht op terugbetaling (met uitzondering van luchthavenheffingen). Alle stroken van de vliegtickets dienen te worden gebruikt, in volgorde, bij gebreke behoudt de Luchtvervoerder zich het recht voor het tarief aan te passen of de retourvlucht te annuleren, zonder terugbetaling (met uitzondering van luchthavenheffingen). Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op vliegtickets waarbij een gedeelte per trein is inbegrepen. Sommige Luchtvervoerders vergoeden geen heffingen van gedeeltelijk gebruikte tickets. De tijden, het type toestel, de luchtvaartmaatschappij, de eventuele tussenlandingen/overstappen en het traject worden exclusief als indicatie doorgegeven onder voorbehoud van bevestiging. De meerderheid van de Luchtvervoerders behouden zich het recht voor de tijden wijzigen en bevestigde Reserveringen te annuleren. MisterFly is, als bemiddelaar, niet verantwoordelijk voor deze wijzigingen of annuleringen.

De Luchtvervoerders brengen sommige aanvullende diensten in rekening zoals ingecheckte bagage, het inchecken op het vliegveld, de keuze van de stoelen, de maaltijden, de drankjes, de hapjes, enz. De kosten voor deze bijkomende diensten zijn niet bij het vliegticket inbegrepen, tenzij uitdrukkelijk vermeld, en dienen rechtstreeks aan de Luchtvervoerder te worden betaald. De tariefvoorwaarden voor deze aanvullende diensten worden vermeld op de Website van de

Luchtvaartmaatschappij. De tariefinformatie in de Reserveringstool wordt door de Luchtvervoerder als indicatie gegeven en kunnen op ieder moment aan verandering onderhevig zijn. MisterFly heeft geen invloed op de getoonde tarieven en is hiervoor niet verantwoordelijk.

## 8.2 Overstappen/aansluiting

Tijdens de Reservering van een reis met overstappen of doorreis, dient de Reiziger rekening te houden met voldoende tijd, rekening houdend met eventuele vertragingen en/of wijziging van luchthaven. Conform internationale overeenkomsten, zijn aansluitingen niet gegarandeerd. Het wordt aangeraden geen verplichtingen te voorzien op de dag van of de dag na het vertrek of retour van de reis.

## 8.3 Luchthaven

De naam van de luchthaven wordt, indien de contractueel bestemde stad er meerdere heeft, indicatief vermeld en is onderhevig aan eventuele wijzigingen. De Luchtvervoerder kan zonder onderscheid op de een of de ander opstijgen/landen zonder recht op schadevergoeding. De kosten van shuttles (taxi, bus, parking, etc.) blijven voor rekening van de Reiziger, MisterFly is niet verantwoordelijk voor deze kosten.

## 8.4 Zwangere vrouwen

Luchtvervoerders weigeren soms het aan boord gaan van zwangere vrouwen, wanneer ze van mening zijn dat vanwege de termijn van de zwangerschap, er een risico op premature geboorte kan ontstaan tijdens het vervoer. De Reiziger dient de voorwaarden van de prestatie leverende Luchtvervoerder betreffende zwangere vrouwen na te leven.

## 8.5 Baby's

De Reiziger dient de specifieke voorwaarden van de Luchtvervoerder betreffende het vervoeren van baby's en kinderen na te leven. Kinderen onder de 2 jaar hebben geen eigen stoel in het vliegtuig tenzij ouders een plaats voor hen betalen. Deze regel is alleen van toepassing als de kinderen minder dan 2 jaar oud zijn gedurende de gehele reis, op de vertrekdatum en op de retourdatum. Luchtvervoerders gaan ervan uit dat voor kinderen die 2 jaar of ouder zijn op de retourdatum, een stoel tegen kindertarief dient te worden gereserveerd. Kosten als gevolg van het niet-respecteren van deze regel kunnen niet worden vergoed. Kinderen onder de 14 jaar zonder begeleiding worden alleen geaccepteerd conform de voorwaarden van de Luchtvervoerder. Uit voorzorg wordt aangeraden dat de Reiziger zich ervan verzekert dat de kinderen (inclusief baby's) beschikken over persoonlijke identiteitsdocumenten en de Reiziger en/of passagier dient deze documenten bij zich te hebben bij het aan boord gaan. Bij iedere Reservering van een vlucht voor een minderjarige, nodigt MisterFly de Reiziger uit inlichtingen in te winnen bij oftewel de klantenservice van MisterFly, oftewel bij de Luchtvervoerder, betreffende de minimumleeftijd van de begeleider. Het beleid verschilt per Luchtvervoerder en uit voorzorg is het raadzaam dit te controleren alvorens te Reserveren.

## 8.6 Speciale tarieven

Veel Luchtvervoerders bieden speciale tarieven voor kinderen onder de 2 jaar, kinderen en senioren. Deze kortingen hangen af van de Luchtvervoerder en de betreffende vlucht, van de beschikbare plaatsen en van de leeftijd van de reizigers. Wanneer de Reiziger korting geniet, worden de betreffende speciale tarieven in het overzicht vermeld voordat de Reservering wordt bevestigd. Daarbij dient te worden opgemerkt dat de korting met betrekking tot het kindertarief niet automatisch door de Luchtvervoerder wordt toegepast op het volwassentarief. Het kortingspercentage met betrekking tot het kindertarief is aan variatie onderhevig naar gelang het door de Luchtvervoerder voor de betreffende vlucht toegepaste volwassentarief. Zo kan het zijn dat het kindertarief identiek is aan het op de website getoonde volwassentarief.

## 8.7 Combinatie enkele tickets - multi-maatschappijen Reservering

De multi-maatschappijen Reservering maakt het mogelijk te beantwoorden aan op maat aanvragen van de Reiziger door meerdere enkele reizen, uitgevoerd door verschillende Luchtvervoerders te combineren. Ieder ticket is onderhevig aan zijn eigen tariefregels, beperkingen en kosten. Indien een van de vluchten wordt gewijzigd door de betreffende luchtvaartmaatschappij (bijvoorbeeld annulering of verplaatsing) waardoor de Reiziger zijn andere tickets moet wijzigen, is de Reiziger zelf verantwoordelijk voor de aan de wijziging van het vliegticket verbonden kosten.

## 8.8 Bagage

Het is verboden artikelen in de bagage te vervoeren die vallen onder de internationale regelgeving opgelegd door de International Air Transport Association (hierna „IATA”), betreffende gevaarlijke stoffen en met name explosieve, brandbare, oxiderende, irriterende, toxische of radioactieve goederen, met inbegrip van gassen en niet door Staten toegestane voorwerpen. In geval van weigering van bagage door de Luchtvervoerder is MisterFly in geen geval verantwoordelijk voor welke kosten dan ook.

Handbagage (alle niet in het ruim ingecheckte bagage) - Iedere Luchtvervoerder heeft zijn eigen beleid. Over het algemeen accepteert de Luchtvervoerder één stuk handbagage per passagier waarvan de omvang niet groter is dan 115cm en het gewicht niet hoger dan 5kg. Deze richtlijnen kunnen variëren naar gelang het type toestel. Deze bagage blijft onder de verantwoordelijkheid van de Reiziger gedurende de gehele reis.

Bagage in het ruim: Iedere Luchtvervoerder heeft zijn eigen beleid. Over het algemeen accepteert de Luchtvervoerder een vrijstelling van 15kg bagage per passagier op chartervluchten en op low-budget vluchten en een vrijstelling van 20kg bagage per passagier voor reguliere vluchten (economy class). In geval van overschrijding, indien deze is toegestaan,

dient de Reiziger de Luchtvervoerder, ter plekke op de luchthaven, een toeslag te betalen. Tijdens de Reservering informeert MisterFly de Reiziger over het door de luchtvaartmaatschappij gevoerde beleid aangaande bagage overwicht. Het komt op de Reiziger aan om MisterFly juiste informatie te verstrekken.

In geval van verlies, schade, diefstal van persoonlijke voorwerpen en/of bagage bij aankomst van de vlucht (heen en/of retour), dient de Reiziger een PIR-formulier (Property Irregularity Report) in te vullen alvorens de luchthaven te verlaten. Als de constatering eenmaal is afgerond, wordt de Reiziger verzocht de verklaring en de originele stukken binnen een termijn van 21 dagen na de dag van de schade naar de Luchtvervoerder te sturen. Na deze termijn zal de aanvraag afgewezen worden conform de voorschriften van het internationale verdrag van Montreal.

MisterFly kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor niet aan boord laten of het in beslag nemen van voorwerpen. De passagier dient zich op de hoogte te stellen van verboden voorwerpen in de handbagage of in het ruim. De Reiziger dient kennis te nemen van de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij. Indien de vlucht bestaat uit meer dan een etappe, kunnen er verschillende vrijstellingen voor bagage zijn; dat is zelfs mogelijk als de Reiziger met dezelfde maatschappij reist.

#### 8.9 Rechtstreekse vlucht & overstappen

Rechtstreekse vluchten kunnen onafgebroken zijn of bestaan uit een of meerdere tussenstops (volgens de Luchtvervoeders gaat het om dezelfde vlucht met hetzelfde vluchtnummer) met wel of geen overstap zonder dat MisterFly hiervan op de hoogte is gebracht. Bij sommige routes is het nodig van toestel te veranderen. Vluchten tegen speciale prijzen kunnen een niet rechtstreekse route nemen. Een vlucht die wordt aangemerkt als rechtstreeks is een vlucht waarbij niet van toestel wordt gewisseld. Tussenstops kunnen nodig zijn voor technische (bijv.: brandstof tanken) of commerciële redenen. De details van deze tussenstops worden doorgegeven gedurende de Reservering en worden duidelijk aangegeven op de Reserveringstool en op de verstuurde route nadat de Reservering is afgerond. Het invoegen van een tussenstop door de Luchtvervoerder is geen reden tot annuleren van het dossier.

#### 8.10 Duur van de vlucht

De duur van de vluchten wordt doorgegeven op basis van dagen van 24 uur; ze zijn bij benadering en opgesteld ten opzichte van de vertrekvluchten. Ze kunnen variëren afhankelijk van de vluchttijden, het type toestel, de weersomstandigheden, enz. en een indicatie van de daadwerkelijke uren van de vlucht (exclusief de tijd op de grond tijdens tussenstops of wisseling van vliegtuig) worden dientengevolge alleen doorgegeven als indicatie, onder voorbehoud van wijziging en bevestiging.

#### 8.11 Verordening CE 261/2004



In stapweigering, annuleren en vertraging - Wijzigingen van tijden of routes, tussenstops, verandering van luchthaven, vertragingen, gemiste aansluiting, annuleren van vluchten maken deel uit van de bijzondere gegevens van luchtvervoer. Deze situaties zijn, meestal, aan de stipte tijdsdruk van het luchtruim verbonden, aan het respecteren van de luchtverkeersregels, de veiligheidsmaatregelen en de controle van de toestellen. Bij het niet respecteren van de bepalingen in Verordening (CE) 261/2004 betreffende de rechten van passagiers tijdens luchtvervoer kan MisterFly niet verantwoordelijk worden gehouden voor bovengenoemde gevallen, evenals aan toeval toe te schrijven gevallen, overmacht (stakingen, noodweer, oorlog, natuurrampen, epidemieën, aanslagen, technische incidenten, enz.), door derden, door de Reiziger (te laat presenteren op het vliegveld, incheck of instapweigering wegens niet-respecteren van politie-, gezondheids- of douaneformaliteiten, no-show bij het instappen, enz.).

8.12 Dupe - Dubbele Reservering - Wanneer een persoon meerdere Reserveringen op dezelfde vlucht boekt (dit wordt „dupe” genoemd), of op meerdere vluchten van dezelfde maatschappij voor dezelfde bestemming, dezelfde dag, behouden sommige Luchtvervoerders zich het recht voor de plaatsen zonder vooraankondiging en eventuele terugbetaling te annuleren. MisterFly heeft hier geen controle over.

#### 8.13. Prestatie ter plekke

In bepaalde omstandigheden (maatschappijen, bestemmingen, tarieven, etc.) is de aankoop van prestaties op de grond verplicht. MisterFly kan niet opdraaien voor kosten, nog overgaan tot terugbetaling, indien een passagier toegang wordt geweigerd bij het inchecken wegens het niet respecteren van deze beschikking.

#### 8.14. Vervoer van dieren

Iedere Luchtvervoerder heeft zijn eigen beleid betreffende het vervoeren van dieren. Op chartervluchten zijn ze, in principe, verboden. Op bepaalde reguliere vluchten en onder bepaalde voorwaarden (veiligheidsredenen, vooraf gegeven toestemming van de luchtvaartmaatschappij, enz.), kunnen bepaalde categorieën huisdieren worden toegelaten in het ruim of in de cabine, afhankelijk van de grootte van het dier. Voorafgaande aan een Reservering dient de Reiziger rechtstreeks bij de maatschappij waarmee hij van plan is te reizen, te informeren. Het vervoeren van dieren kan betalend zijn, over het algemeen vindt de betaling plaats aan de balie van de Luchtvervoerder op de dag van het inchecken. Voor de kosten van deze prestatie dient de Reiziger rechtstreeks bij de Luchtvervoerder te informeren. De Reiziger dient tijdens de bestelling online in de rubriek „Opmerkingen of bijzondere vragen” het gewicht, het ras en de afmetingen van de bagage voor het vervoer aan te geven. Het komt op de Reiziger aan om de betreffende rubriek in te vullen.

#### 8.15. Identiteit van de Luchtvervoerder & Zwarte lijst

De Reiziger wordt ingelicht over de contractuele of voorkeur hebbende Vervoerder(s), die de gekochte vlucht zouden kunnen uitvoeren. MisterFly licht de Reiziger in over de identiteit van de daadwerkelijke luchtvaartmaatschappij die de vlucht(en) uit zal voeren. In geval van

wijziging van Luchtvervoerder zal de Reiziger worden ingelicht door de contractuele Vervoerder of door MisterFly, op toepasselijke wijze, zodra hij hiervan op de hoogte is en ten laatste tijdens het inchecken of het instappen voor aansluitende vluchten. Krachtens artikel 9 van de Europese Verordening 2111/2005 van 14 december 2005, is de lijst met luchtvaartmaatschappijen waaraan een exploitatieverbod binnen de Europese Gemeenschap is opgelegd [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_nl](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_nl).

#### 8.16 Verlies of diefstal van het ticket

In geval van verwijdering van de e-mail met het elektronische ticket dient de Reiziger een aanvraag bij MisterFly in te dienen om het vliegticket opnieuw via e-mail te versturen. In geval van verlies of diefstal van het papieren ticket tijdens de reis dient de Reiziger een specifieke verklaring af te leggen bij de politie en de Luchtvervoerder. De Reiziger dient op eigen kosten voor een retourticket te zorgen bij de afgevende luchtvaartmaatschappij. Alle gevolgen die voortvloeien uit het verlies of de diefstal van het ticket zijn voor kosten van de Reiziger. Een vergoeding kan echter, naar believen van de Luchtvervoerder, eventueel worden aangevraagd met bijvoeging van alle originele stukken (strook van het gekochte ticket, instapkaart, enz.). Naar professioneel gebruik van luchtvaartmaatschappijen is er een antwoordtermijn van een jaar.

#### 8.17. Bevestiging van de retourvlucht

Wat het type vlucht ook is, het is vaak verplicht ten minste 72 uur voor de betreffende datum, ter plekke bij de Luchtvervoerder, de retourvlucht te bevestigen. Het is de verantwoordelijkheid van de Reiziger om de retourvlucht te bevestigen conform de vereisten van de Luchtvervoerder die de prestatie van het luchtvervoer levert.

#### 8.18. Wijziging van retour ter plekke

Voor iedere wijziging betreffende de retourvlucht ter plekke, dient de Reiziger rechtstreeks contact op te nemen met MisterFly en met de Luchtvervoerder. Deze wijziging kan bijkomende kosten of een tarifaire aanpassing met zich meebrengen die ten laste van de Reiziger blijft. Sommige tickets (met uitzondering van elektronische tickets) kunnen ter plekke worden gewijzigd onder voorwaarde van beschikbaarheid in de tarifaire klasse die staat vermeld op het ticket. Sommige tickets zijn daarentegen niet wijzigbaar, waardoor nieuwe tickets dienen te worden gekocht. De Reiziger dient MisterFly schriftelijk op de hoogte te stellen van wijzigingen die rechtstreeks bij de Luchtvervoerder zijn uitgevoerd.

MisterFly kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de gevolgen voortvloeiende uit het niet doorgeven van deze informatie.

#### 8.19. Open retour

Op reguliere vluchten met een „open” datum, wordt aangeraden de retourvlucht zo vroeg mogelijk te reserveren aangezien de bevestiging afhankelijk is van de beschikbaarheid. Over het algemeen heeft de retourvlucht een geldigheid van een jaar.

#### 8.20. Vervoer voor en na de reis

Indien de Reiziger zelf het vervoer voor en/of na de reis regelt, heeft MisterFly hierover geen enkele verantwoordelijkheid. MisterFly adviseert wijzigbare of vergoedbare vervoersbewijzen te reserveren om financieel verlies te voorkomen.

#### 8.21. Specificiteiten van bepaalde Luchtvervoerders

Het wordt algemeen toegestaan dat bepaalde luchtvaartmaatschappijen minimale vervoersdiensten bieden. De service aan boord is minimaal en wordt over het algemeen als optie aangeboden met bijkomende kosten ten laste van de passagier. De prijs van de vlucht is exclusief maaltijd of tussendoortje. Deze maatschappijen gebruiken vaak secundaire terminals en/of luchthavens. Bepaalde luchtvaartmaatschappijen staan geen alleenreizende minderjarigen onder de 14 jaar toe.

#### 8.22. Diverse bepalingen

De Luchtvervoerder behoudt zich het recht voor om in geval van gebeurtenissen buiten zijn wil om, technische verplegingen of veiligheidsmaatregelen, de passagiers te vervoeren met een vervoersmiddel naar keuze, met een redelijke snelheid, zonder dat hiervoor schadevergoeding kan worden geëist.

### **Artikel 9. Specifieke voorwaarden voor „low-budget” luchtvaartmaatschappijen**

#### 9.1 Mandaat en Instemming met de verkoopvoorwaarden

De Reiziger erkent MisterFly een mandaat te geven om namens hen en voor hun rekening over te gaan vluchten te Reserveren bij zogenaamde „low-budget” maatschappijen. Het contract wordt rechtstreeks afgesloten tussen de Reiziger en de zogenaamde „low-budget” maatschappij. Deze verkoopvoorwaarden zijn van toepassing voor de bemiddeling van MisterFly en de verkoopvoorwaarden van de „low-budget” maatschappij zijn van toepassing voor de uitvoering van het vervoerscontract.

9.2 Reservering - De Reiziger let op de juistheid van de tijdens de Reserveringsprocedure doorgegeven informatie. Als de Reservering eenmaal is afgerond en bevestigd, ontvangt de Reiziger ten minste de volgende e-mails:

- Een bericht van de zogenaamde „low-budget” luchtvaartmaatschappij met het elektronische ticket dat nodig is om de gereserveerde reis te ondernemen, het vluchtplan,

de bevestiging van de tijden en de gegevens van de luchtvaartmaatschappij; deze e-mail is meestal opgesteld in het Engels;

- Twee berichten van MisterFly: een met het overzicht van de aangevraagde Reservering (met onder meer het dossiernummer bij MisterFly, de route, enz.) en de andere met de betalingsbevestiging.

### 9.3 Facturatie en Betalingsmogelijkheid

De betaling van de Reservering geschiedt exclusief met bankkaart. Andere betaalmethoden worden niet geaccepteerd. De betaling van een dossier met een „low-budget” product wordt in twee delen zichtbaar op het betreffende bankafschrift:

- de prijs van het vliegticket inclusief alle heffingen (ten faveure van de maatschappij);
- de Reserveringskosten en eventuele verzekering (ten faveure van MisterFly).

Het totaalbedrag komt overeen met het tijdens de Reservering en in de e-mail met het overzicht van de Reservering aangegeven bedrag. Vanwege hun tarifaire beleid, brengen de zogenaamde „low-budget” maatschappijen bijkomende kosten in rekening voor het gebruik van een bankkaart, het inchecken van de bagage, enz. Deze kosten zijn inbegrepen in de ticketprijs die wordt getoond in de Reserveringstool en kunnen niet worden terugbetaald. Het is mogelijk dat de betaling wordt gedaan in een andere valuta dan de euro. Het bedrag op het bankafschrift van de Reiziger zal dus anders zijn dan het gefactureerde bedrag (vanwege de betreffende valuta en de wisselkoers). Dit verschil kan geen terugbetaling tot gevolg hebben. Daarbij kan de bank van de Reiziger kosten voor de transactie in een andere valuta dan de euro in rekening brengen. Deze kosten blijven voor rekening van de Reiziger.

### 9.4 Beveiliging bij betalingen

Zoals MisterFly aanbeveelt, maken sommige „low-budget” maatschappijen gebruik van een beveiligde en geauthentiseerde „3D Secure” betaling. Hiervoor dient op twee verschillende interfaces de betreffende codes te worden ingevoerd teneinde de transacties te valideren, een betreffende de afschrijving aan MisterFly en een voor de betreffende „low-budget” maatschappij.

### 9.5 Annulering - Wijziging - Bijzondere vraag - No Show

De annulerings- en wijzigingsvoorwaarden zijn die van de „low-budget” luchtvaartmaatschappij. Voor iedere annulering of wijziging dient de Reiziger onmiddellijk

contact op te nemen met de luchtvaartmaatschappij met vermelding van het dossiernummer uit de bevestigings-e-mail. MisterFly kan geen enkele wijziging of terugbetaling uitvoeren. In geval van annulering of wijziging van de tijden door de zogenaamde „low-budget” maatschappij, is deze als enige verantwoordelijk en de annuleringskosten beslaan meestal 100% van het bedrag van het dossier. Voor iedere bijzondere vraag (leeftijdsgrens voor alleenreizende kinderen, afmetingen en gewicht van de bagage, vervoer van huisdieren, enz.), dient de Reiziger rechtstreeks contact op te nemen met de maatschappij of de verkoopvoorwaarden te raadplegen. De Reiziger dient MisterFly schriftelijk op de hoogte te stellen van wijzigingen die rechtstreeks bij de „low-budget” maatschappij zijn doorgevoerd. MisterFly zal niet verantwoordelijk zijn voor de gevolgen voortvloeiende uit het niet doorgeven van deze informatie.

## 9.6. Persoonlijke gegevens

Conform de regelgeving betreffende persoonsgegevens geeft de Reiziger uitdrukkelijke toestemming dat zijn verzamelde gegevens mogen worden doorgegeven aan de „low-budget” luchtvaartmaatschappij teneinde de transactie af te ronden. Deze toestemming voor het doorgeven gebeurt voor definitieve goedkeuring van de Reservering.

## **Artikel 10 - Voorwaarden betreffende het verblijf**

### 10.1 Duur van het verblijf

De duur van het verblijf in het hotel wordt vermeld op de bestelbon. De duur van de reis wordt berekend vanaf de dag van vertrek op de luchthaven tot de dag van terugkeer. De prijzen worden berekend met betrekking tot het aantal overnachtingen. De overnachting komt overeen met de tijden waarin de kamers beschikbaar zijn hetgeen varieert per hotel. De eerste en de laatste dag kunnen worden verkort vanwege een late aankomst of een vroeg vertrek, naar gelang de door de luchtvaartmaatschappij doorgegeven reistijden. Het wordt aangeraden geen professionele verplichtingen en/of te korte overstaptijden in te plannen voor, op of na de dag van vertrek of retour.

### 10.2 Beschikbaarheid van de kamers

De kamers worden beschikbaar gesteld tussen 14 uur en 18 uur op de dag van aankomst en dienen vrij te worden gemaakt voor 12 uur de dag van vertrek. Van deze regel kan niet worden afgeweken, dientengevolge wordt iedere vroegere betrekking of later vrijkomen van de kamer beschouwd als een extra nacht waarvoor de Reiziger een toeslag zal moeten betalen aan het hotel. In geval van een verlate aankomst dient de Reiziger MisterFly of het hotel hierover te informeren om de Reservering te garanderen, zo niet loopt men het risico dat deze als geannuleerd wordt beschouwd.

### 10.3. Kamertypes

Individuele kamers, hoewel vaak onderhevig aan een prijstoeslag, bevatten over het algemeen een eenpersoonsbed. Tweepersoonskamers bevatten oftewel twee bedden, oftewel soms een tweepersoonsbed. Internationaal bestaan er in de hotellerie geen echte driepersoonskamers. Dit zijn over het algemeen tweepersoonskamers waar het hotel een, meestal minder comfortabel, bed bij plaatst. Alle specifieke verzoeken (bijv.: babybedje, specifieke gerechten, speciale

bagage / sportuitrusting, enz.) zijn onderhevig aan de beschikbaarheid bij aankomst en kunnen extra, ter plekke te betalen, kosten met zich meebrengen.

#### 10.4. Classificatie van het etablissement

De indicatie van het aan de hotels toegewezen comfortniveau in de omschrijving komt overeen met een classificatie in verhouding met de lokale normen van het gastland, en kunnen dus verschillen van de Franse normen of van die van het land van inschrijving.

#### 10.5. Maaltijden

Hotels bieden verschillende formules. De meest gebruikte zijn de volgende:

*All Inclusive* - Deze formule bevat het verblijf, het ontbijt, lunch, diner en de gebruikelijke drankjes (water, sap, frisdrank, wijn, plaatselijke alcoholische drank), over het algemeen van 10u tot 22u. Sommige alcoholische dranken zijn niet in deze formule inbegrepen en worden in rekening gebracht door het hotel.

*Volpension* - Deze formule bevat het verblijf, het ontbijt, lunch en diner zonder drankjes.

*Halfpension* - Deze formule bevat het verblijf, het ontbijt en lunch of diner, zonder drankjes.

*Ontbijt* - Deze formule bevat het verblijf en het ontbijt, zonder drankjes.

In sommige landen levert het hotel geen drinkwater, het kopen van flessen drinkwater blijft voor rekening van de Reiziger. Alle bijkomende consumpties die niet bij de formule zijn inbegrepen dienen ter plekke door de Reiziger aan het hotel te worden betaald.

#### 10.6 Activiteiten

Hoewel MisterFly zich inspant om de informatie betreffende gratis of betalende activiteiten ter plekke continue bij te werken, kan MisterFly niet verantwoordelijk worden gehouden voor het vervallen van deze activiteiten wegens weersomstandigheden, overmacht, bij verblijf buiten het hoogseizoen, of wanneer het aantal vereiste deelnemers dat nodig is voor een activiteit niet wordt bereikt.

#### 10.7 Verhuizing en Wijziging van hotel

De Reisleverancier of MisterFly kunnen genoodzaakt zijn, wegens meerdere legitieme redenen (vluchtwijziging door de luchtvaartmaatschappij, technische redenen, overmacht, wegens derden, wegens de Reiziger, enz.), het oorspronkelijk gereserveerde hotel te vervangen door een ander hotel van dezelfde categorie met vergelijkbare prestaties zonder dat er een recht op vergoeding ontstaat, zonder dat deze maatregel een wijziging van een essentieel onderdeel van de reis omvat. Voor zover mogelijk wordt de Reiziger hiervan van tevoren op de hoogte gebracht en kan er geen schadevergoeding worden geclaimd door de Reiziger. Indien nodig kan de Reisleverancier de Reiziger onderbrengen in een etablissement met vergelijkbaar comfortniveau en vergelijkbare kwaliteiten.

#### 10.8. Vervoer per spoor

Indien het Dynamic Package een prestatie per treinvervoer bevat, is het gebruik van de transportbewijzen onderhevig aan de bijzondere geldigheidsvoorwaarden die op de treinkaartjes worden vermeld. Geen enkele routewijziging of reistijd kan tijdens de reis worden ingevoegd zonder toestemming van MisterFly. Alle kosten die kunnen ontstaan door wijziging vanuit de Reiziger zijn voor diens rekening. Kinderen die van een korting gebruik maken moeten hun leeftijd kunnen aantonen. De Reiziger dient in het bezit te zijn van reisdocumenten waarin wordt vermeld dat hij gebruik maakt van een package/verblijf (rekening, verblijfspapieren...). Het package/verblijf per trein wordt aangeboden in alle TGV's van normaal niveau, in meer beperkte mate dan in TGV's van hoog niveau. In sommige treinen dient een betaling voor de Reservering van een zit of ligplaats verplicht evenals de eventuele supplementen „Train désigné”. MisterFly kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor roosterwijzigingen, trajectwijzigingen of de verandering van station als gevolg van gebeurtenissen van buitenaf, zoals: stakingen (met uitzondering van staking door het Luchtvervoerpersoneel), technische incidenten of noodweer. In ieder geval is de verantwoordelijkheid van de Luchtvervoerder beperkt in internationale verdragen betreffende de regeling van vervoer per spoor.

#### 10.9. 8.1 Reisboekje

De reiziger ontvangt (persoonlijk of per e-mail), na volledige betaling, een reisboekje met daarin 1) de vervoersbewijzen (luchthavenconvocatie voor chartervluchten, vliegticket voor reguliere vluchten en treinkaartje voor vervoer per spoor) en 2) de bestelbon („Voucher”) voor de prestatie op de grond. Alleen de uitdrukkelijk op de bestelbon vermelde prestaties zijn inbegrepen bij de prijs van de prestatie. Indien de Reiziger deze convocatie niet per mail ontvangt, dient hij contact op te nemen met MisterFly voor zijn vertrek.

#### 10.10. Foto's en illustraties -

MisterFly spant zich in om u illustratieve foto's of omschrijvingen te bieden van op de website vermelde prestaties. De illustratieve foto's hebben alleen als doel de gekozen bestemming te laten zien en hebben geen enkele indicatieve waarde. De omschrijvende foto's hebben als doel een overzicht te geven van de categorie of het standingniveau van een prestatie.

#### 10.11. Extra's

Het betalen van de extra's dient ter plekke te worden geregeld bij het hotel, voor vertrek. Het is alleen aan de Reiziger om de juistheid van de facturering van deze extra's te controleren en eventuele geschillen ter plekke te op te lossen. MisterFly kan in geen geval en op geen enkele manier ingrijpen bij de gevolgen van een directe transactie (extra's zijn per definitie uitgesloten van de bij de prijs van het verblijf inbegrepen prestaties) tussen een Reiziger en een hotel, noch tijdens het verblijf, noch na de reis.

10.12. Waardevolle spullen en Bagage – MisterFly kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor verlies, verdwijnen en diefstal van in een hotelkamer achtergelaten bagage, evenals in een bus of ander vervoersmiddel.

10.13. Diverse bepalingen - In sommige landen en volgens de plaatselijke geldende wetgeving kan een stel niet in dezelfde kamer verblijven tenzij ze getrouwd zijn en indien een van de twee de nationaliteit van het gastland heeft. Deze bepalingen zijn onder meer van toepassing in Turkije en in Marokko. Inwoners uit andere landen dienen zich te informeren betreffende hun

inschrijving bij de betreffende autoriteiten van het/de land(en) van bestemming evenals de doorreislanden en dienen hun nationaliteit aan te geven als opmerking in hun dossier. Het komt op MisterFly neer de Reiziger hierover te informeren.