

# Algemene voorwaarden

## Inleiding

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Wintersport.com en op elke tot stand gekomen overeenkomst tussen Wintersport.com en de consument. Voordat de overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Deze algemene voorwaarden kunnen op ieder moment en zonder voorafgaande kennisgeving door Wintersport.com worden aangepast, hoewel dergelijke aanpassingen niet van toepassing zijn op boekingen die reeds zijn aanvaard door Wintersport.com.

## Boeking

### Artikel 1. Boekingsvoorwaarden

De Boekingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van dienstverlening waarbij Wintersport.com als reisagent optreedt.

### Artikel 2. Informatie van Wintersport.com

1. Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door of namens Wintersport.com algemene op de Belgische nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten en/of visa aan de reiziger worden verstrekt. De reiziger is zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
2. Wintersport.com adviseert de reiziger voorafgaand aan het sluiten van een reisovereenkomst een annulerings- en reisverzekering af te sluiten. Wintersport.com is zelf geen partij bij de verzekeringsovereenkomst.

### Artikel 3. Informatie door de reiziger

1. De reiziger verstrekt Wintersport.com uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst de gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten van de overeenkomst en direct na het sluiten van de overeenkomst de additionele gegevens die benodigd zijn voor de uitvoering van de overeenkomst. Daartoe behoren zijn mobiele telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen).

### Artikel 4. Totstandkoming en inhoud overeenkomst

#### Artikel 4.1. Aanbod en aanvaarding

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de reiziger van het aanbod van Wintersport.com inclusief de toepasselijke voorwaarden en de ontvangst door de reiziger van de schriftelijke bevestiging van de reis door Wintersport.com. Deze schriftelijke bevestiging is niet gebonden aan vormvereisten en kan de vorm van een factuur aannemen.
2. Bij boeking via internet richt Wintersport.com het boekingsproces zodanig in dat de reiziger vóór de aanvaarding erop gewezen wordt dat hij een overeenkomst aangaat en welke voorwaarden daarop van toepassing zijn. Door de bevestiging van de boeking door Wintersport.com is de reiziger aan deze overeenkomst gebonden.

#### Artikel 4.2. Herroeping aanbod

Het aanbod van Wintersport.com is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de reissom of van andere fouten is toegestaan voor zover het totale reisbedrag niet tot stand is gekomen. De herroeping dient gedaan te worden ten laatste een week na de boeking (reizen naar) te geschieden onder opgaaf van redenen. Indien er sprake is van een optie tot boeking kunnen de van toepassing zijnde voorwaarden wijzigen totdat de boeking definitief is. De voorwaarden op het moment van definitieve boeking zijn de voorwaarden die zullen gelden voor de overeenkomst. De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld terugbetaling van eventueel betaalde gelden.

#### Artikel 4.3. Kennelijke fouten

Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden Wintersport.com niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.

#### Artikel 4.4. Gegevens en voorbehouden in publicatie

Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van Wintersport.com maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst.

#### Artikel 5. Betaling, rente en incassokosten

Bij het totstandkoming van de overeenkomst kan Wintersport.com een voorschot van betaling vragen dan wel de volledige reissom.

Volgende regeling is van toepassing indien een voorschot wordt gevraagd, behoudens indien anders aangegeven:

1. Het toepasselijke voorschot wordt genoemd de relevante aanbieding.
2. Indien de reiziger een voorschot heeft betaald, moet het saldo van de reissom uiterlijk 5 weken voor de vertrek dag (bij eigen-vervoerreizen uiterlijk vier weken voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit zijn van Wintersport.com. De reiziger is van rechtswege in gebreke als hij niet tijdig betaalt, zonder dat een ingebrekestelling is vereist. Als de reiziger niet tijdig heeft betaald, zendt Wintersport.com de reiziger een kosteloze betalingsherinnering, waarin de reiziger een termijn van 2 kalenderdagen wordt gesteld om de betaling alsnog te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst beëindigd. Wintersport.com heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen.
3. Indien de overeenkomst binnen 6 weken voor de dag van vertrek tot stand komt, moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

#### Artikel 6. Reissom

De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Voor de gepubliceerde prijzen geldt:

1. Alle vaste onvermijdbare kosten zijn in de advertentieprijs inbegrepen;
2. Alle variabele onvermijdbare kosten worden bij de advertentieprijs weergegeven alsmede de hoogte ervan.
3. De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, heffingen en belastingen, zoals deze Wintersport.com bekend waren ten tijde van publicatie ervan.

## PERIODE NA BOEKING TOT EN MET UITVOERING VAN DE REIS

### Artikel 1. Reisbescheiden en benodigde reisdocumenten reiziger

Wintersport.com stelt de benodigde reisbescheiden (in de vorm van vouchers, die te downloaden zijn op de website in de afgesloten loginzone van de reiziger) uiterlijk 5 kalenderdagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) in het bezit van de reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van Wintersport.com kan worden gevergd.

Indien de reiziger uiterlijk 3 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij Wintersport.com.

Ingeval een reis wordt geboekt binnen 5 kalenderdagen voor de dag van vertrek (bij eigen-vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf), geeft Wintersport.com aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de reiziger worden gesteld. Als de reiziger deze niet dienovereenkomstig ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij Wintersport.com.

De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, rijbewijs en groene kaart. Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening.

### Artikel 2. Wijzigingen door de reiziger

Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger telefonisch of per email wijziging daarvan verzoeken bij de Wintersport.com klantenservice. Hiervoor geldt de voorwaarde dat dit mogelijk is en Wintersport.com dit aanvaardt alsook dat de reiziger de gewijzigde reissom onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet.

## Artikel 3. Overdracht van de overeenkomst

Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger, indien dit niet onredelijk bezwarend is voor Wintersport.com, zich laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

1. de ander voldoet aan alle aan de reisovereenkomst verbonden voorwaarden; en
2. het verzoek wordt uiterlijk 21 kalenderdagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en
3. de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze overdracht.

De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover Wintersport.com voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

## Artikel 4. Annulering door de reiziger

### Artikel 4.1. Standaard annuleringskosten

Indien de reiziger de overeenkomst annuleert wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, kan Wintersport.com de reiziger - naast eventueel verschuldigde boekingskosten - annuleringskosten in rekening brengen. De reiziger ontvangt het navolgende percentage van reissom terug.

Dagen voorafgaand aan de reis	% van de reiskosten die je terug krijgt
Meer dan 93 dagen	95%
van 93 dagen tot en met 62 dagen	65%
van 62 dagen tot en met 31 dagen	50%

### Artikel 4.2. Deelannulering

Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een overeenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, is hij annuleringskosten verschuldigd. De kosten van het leeg bed zal verdeeld worden over de resterende reizigers.

### Artikel 4.3. Buiten kantooruren

Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

## Artikel 5. Opzegging door Wintersport.com

Wintersport.com heeft het recht de overeenkomst te verbreken wegens gewichtige omstandigheden.

Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van Wintersport.com aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.

1. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.
2. Indien de oorzaak van de opzegging aan Wintersport.com kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van Wintersport.com. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 7.
3. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan Wintersport.com kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen.

## Artikel 6. Wijzigingen door Wintersport.com

1. Wintersport.com heeft het recht de overeengekomen dienstverlening te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden. Wijzigingen deelt Wintersport.com zo spoedig mogelijk aan de reiziger mee, nadat hij bekend is geraakt met de gewichtige omstandigheid.
2. Als de wijziging geen betrekking heeft op één of meer wezenlijke punten heeft de reiziger niet het recht om de wijziging(en) af te wijzen en/of de reisovereenkomst zonder kosten te annuleren.
3. In geval van een wijziging van één of meer wezenlijke punten doet Wintersport.com de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Dit doet hij zo spoedig mogelijk nadat Wintersport.com van de wijziging op de hoogte is gesteld.
4. Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven en dient te worden bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moeten blijken:
  - de situering van de accommodatie in de plaats van bestemming;
  - de aard en klasse van de accommodatie; en
  - de faciliteiten die de accommodatie verder biedt.Bij de hier bedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met:
  - de samenstelling van het reisgezelschap;
  - de aan Wintersport.com bekendgemaakte en door hem schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen of omstandigheden van de betrokken reiziger(s) die door de reiziger(s) als van wezenlijk belang zijn opgegeven; en
  - de door de reiziger verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door Wintersport.com schriftelijk voor akkoord zijn bevestigd.
5. De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of alternatief aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen en de reis te annuleren, moet dit binnen 3 kalenderdagen na ontvangst van het bericht over de wijziging of van het alternatieve aanbod kenbaar maken. Vanaf 10 kalenderdagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 1 kalenderdag. De reiziger maakt dit kenbaar door telefonisch of per e-mail contact op te nemen met de klantenservice van Wintersport.com.
6. Als de reiziger de wijziging of het alternatieve aanbod afwijst, heeft Wintersport.com het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Hij moet - op straffe van

verval - van dit recht gebruik maken binnen 3 kalenderdagen na ontvangst van de afwijzing door de reiziger. Vanaf 10 kalenderdagen voor vertrek (bij eigen-vervoerreizen: voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) geldt hiervoor een termijn van 1 kalenderdag. De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding van de te betalen reissom of de terugbetaling ervan (of, indien de reis reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan), onverminderd zijn eventuele recht op schadevergoeding als bedoeld in lid 5.

Wanneer een termijn uit de lid 3 van dit artikel eindigt op een zon- of een erkende Belgische feestdag, wordt die termijn verlengd tot de eerstvolgende werkdag 12.00 uur CET.

1. Indien de oorzaak van voormelde wezenlijke wijziging aan Wintersport.com kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van Wintersport.com. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 7 In dat geval kan Wintersport.com gehouden worden tot betaling van de overeenkomstige vergoedingen in geval van annulering door de reiziger, indien daar aanleiding toe bestaat.
2. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.
3. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan Wintersport.com kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 8.

## Artikel 7. Aansprakelijkheid en overmacht

Onverminderd het bepaalde in de artikelen 5 en 6 is Wintersport.com verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen.

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is Wintersport.com onverminderd het bepaalde in de artikelen 5, 9 en 10 verplicht de eventuele schade van de reiziger te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan Wintersport.com is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:

1. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; of
2. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in de reis begrepen diensten is betrokken; of
3. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die Wintersport.com of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik

maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen;  
of

4. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 4 van dit artikel.

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

## Artikel 8. Hulp en bijstand

1. Wintersport.com is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. Indien de reiziger de hulp van Wintersport.com behoeft, zal de reiziger op locatie terstond tijdens kantooruren contact opnemen met Wintersport.com. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van Wintersport.com, indien en voor zover de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig artikel 7 is toe te rekenen.
2. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is Wintersport.com tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevegd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.

Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan Wintersport.com zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor Wintersport.com bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

## Artikel 9. Verplichtingen van de reiziger

De reiziger(s) is (zijn) verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van Wintersport.com ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is (zijn) aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.

1. De reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door Wintersport.com van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van Wintersport.com in redelijkheid niet kan worden gevegd dat de overeenkomst wordt nagekomen.

## Artikel 10. Klachten tijdens de reis

Een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 7 dient ter plaatse (op locatie) zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich – in deze volgorde – melden bij: de betrokken dienstverlener, de reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is, Wintersport.com. Indien de tekortkoming niet wordt verholpen en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld worden gemeld bij Wintersport.com.

Wintersport.com zorgt voor informatie inzake de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.

Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht heeft voldaan en de dienstverlener of Wintersport.com daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.

## NA DE REIS

### Artikel 1 Na de reis

Als een klacht niet bevredigend is opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis (c.q. de genoten dienst) of uiterlijk op de oorspronkelijke vertrekdatum als de reis geen doorgang heeft gevonden, schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij Wintersport.com.

Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze binnen één maand na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij Wintersport.com te worden ingediend.

Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze door Wintersport.com niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger hiervoor redelijkerwijs geen verwijt treft. Wintersport.com geeft de reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.

### Artikel 2. Toepasselijk recht en geschillen

Op alle overeenkomsten die we afsluiten met onze klanten, ongeacht hun woonplaats, is uitsluitend het Belgische recht van toepassing en bij geschillen zijn enkel de bevoegde Belgische rechtbanken bevoegd. Indien om redenen van internationaal recht toch een ander recht van toepassing is, zal bij de interpretatie van huidige algemene voorwaarden in de eerste plaats teruggesproken worden naar de Belgische Wet Marktpraktijken en Consumentenbescherming.

Bij buitengerechtelijke regeling van het geschil is de Consumentenombudsdienst van de FOD Economie bevoegd om elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te ontvangen. Deze zal op haar beurt de aanvraag ofwel zelf behandelen ofwel doorsturen naar een gekwalificeerde entiteit. U kan de Consumentenombudsdienst bereiken via deze link: <http://www.consumentenombudsdienst.be/>.

Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan u bovendien beroep doen op het Online Dispute Resolutionplatform van de Europese Unie via deze link: <http://ec.europa.eu/odr>.

### Artikel 3. Betalingen

De door de reiziger verschuldigde bedragen dienen binnen de door Wintersport.com aangegeven termijn te zijn voldaan. Wintersport.com is bevoegd – zo nodig in naam en voor rekening van de desbetreffende dienstverlener(s) – de verschuldigde bedragen te incasseren.

Wintersport.com kan bij het verstrekken van de opdracht(en) een aanbetaling verlangen.

Het saldo van het verschuldigde bedrag dient uiterlijk op de in de bevestiging genoemde datum door Wintersport.com te zijn ontvangen.

Indien de betaling (van het voorschot of een andere) niet of niet tijdig geschiedt, is de reiziger van rechtswege in gebreke, zonder dat een ingebrekestelling is vereist. Wintersport.com heeft in dat geval de mogelijkheid om het contract tot reisbemiddeling als ontbonden te beschouwen.

Wintersport.com heeft alsdan het recht de aan de annulering verbonden kosten in rekening te brengen c.q. te verrekenen met de ontvangen aanbetaling(en). Dit laat onverlet de gevolgen die het



in gebreke zijn van de reiziger heeft in zijn relatie met de dienstverlener, en die geregeld worden overeenkomstig de voorwaarden van de betrokken dienstverlener(s).

Eventuele terugbetaling geschieden uitsluitend aan de klant.