

## ALGEMENE RESERVERINGSVOORWAARDEN

### INLEIDING

#### I. Definities

De hieronder gedefinieerde termen, beginnend met een hoofdletter, zowel in het enkelvoud als in het meervoud, hebben de volgende betekenis in deze Algemene Reserveringsvoorwaarden:

**Begunstigde:** is de persoon die het Belevenisgeschenk gebruikt, die de Belevenis naar keuze reserveert en die deze Belevenis gaat ervaren.

**Belevenisbon:** de Belevenisbonnen worden uitgegeven onder de merknaam Bongo. De Begunstigde kan een keuze maken uit een lijst met Partners te raadplegen via de Website.

De Belevenisbon is verkrijgbaar in verschillende vormen: de "Bongobox" (of "fysieke Belevenisbon" of "Bongo"), de "E-Bongo" en de "Cadeaukaart".

De Bongobox bevat altijd een Voucher (zie onderstaande definitie).

De lijst met beschikbare Partners en Belevissen voor de Belevenisgeschenken kan rechtstreeks via de website worden geopend.

**Voucher (ook wel "Bongo-voucher" of "E-voucher" genoemd),** kan voorkomen:

- in fysieke vorm in de Bongobox en op de Cadeaukaart (indien gekocht in de winkel);
- in digitale vorm met de E-Bongo en de Cadeaukaart (indien online gekocht).

In ieder geval heeft de Voucher geen nominale waarde, maar is het mogelijk om een Dienst naar keuze te ontvangen door hem in te wisselen.

**Gebruikersaccount:** verwijst naar de persoonlijke ruimte op de website onder de kop "Ik heb een Bongo" bedoeld voor Begunstigden die een Belevenis willen boeken.

**Belevenis:** betekent een verblijf, een Reispakket of een dienst die kan worden omschreven als "reisdienst" in het Pakket van de Partner voor de Begunstigde, op voorwaarde dat de Partner beschikbaar is op de door de Begunstigde gekozen datums.

**Toeristenpakket:** betekent, in overeenstemming met de bepalingen van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gerelateerde reisdiensten en als omgezet in het nationale recht, een combinatie van ten minste twee van de volgende componenten vooraf door de organisator geregeld bij verkoop of te koop aangeboden tegen een all-in prijs en wanneer de dienst een periode van meer dan vierentwintig uur dekt of een overnachting omvat:

- vervoer;
- accommodatie; en
- niet met vervoer of accommodatie verband houdende toeristische diensten die een aanzienlijk deel van het pakket uitmaken.

**Partner:** verwijst naar de aanbieder vermeld bij Smartbox die de Belevenis aanbiedt aan de Begunstigde.

**Partijen:** verwijst naar de Begunstigde en/of Smartbox.

**Website:** betekent de Bongo-website die opent met deze URL: <https://www.bongo.be/nl/>.

**Smartbox Group Ltd of Smartbox:** een Iers bedrijf waarvan het hoofdkantoor gelegen is te Joyce's Court, Block A, Talbot St, Dublin 1, D01 FV59, Ierland, met als registratienummer 463103, dat Belevensbonnen uitgeeft en verkoopt namens partners die de diensten verlenen die in deze Belevensbonnen worden aangeboden.

**Applicatie en/of Bongo mobiele applicatie (hierna de "App" genoemd):** verwijst naar de Bongo-softwareapplicatie die door Smartbox wordt uitgegeven en aangeboden, en die toegang biedt tot de Diensten. Deze app is gratis beschikbaar in de "App Store" van Apple en in de "Google Play Store" van Google, en kan door de Gebruiker worden gedownload op zijn Apple iOS- of Android-apparaat. De Applicatie omvat ook de inhoud, de software, de programma's, de tools (programmeren, navigeren enz.), de databases, de besturingssystemen, de documentatie en andere inbegrepen elementen en diensten, de updates en de nieuwe versies van de Applicatie van Smartbox.

## II. Doel en toepassingsgebied van de Algemene Reserveringsvoorwaarden

Smartbox fungeert als vertegenwoordiger en verkoopt Belevensbonnen namens de Partners van de diensten die worden aangeboden als Belevensbonnen.

Via de gebruikersaccount of de App biedt Smartbox een intermediair platform aan waarop Partners de beschikbaarheidsdatums van de voorgestelde Belevensissen kunnen posten, waarmee de Begunstigde een Belevenis bij een van de beschikbare Partners planen en boeken.

Deze Algemene Reserveringsvoorwaarden bepalen de voorwaarden voor de toegang tot en het gebruik van het boekingsplatform, rechtstreeks door de Begunstigde via zijn Gebruikersaccount, de klantenservice of de App om een van de aangeboden Belevensissen door een van de Partners te boeken.

Ze zijn van toepassing op elke boeking van een verblijf via de gebruikersaccount, de App of de klantenservice.

**Belevensissen die niet via de Website of klantenservice worden geboekt en rechtstreeks bij de Partner worden geboekt, zijn onderworpen aan de Algemene Reserveringsvoorwaarden van de Partner.**

De voorwaarden kunnen zonder enige kennisgeving worden gewijzigd. Alleen de Algemene Reserveringsvoorwaarden op de dag van de boeking zijn van toepassing. De Begunstigde erkent de mogelijkheid te contracteren en garandeert de waarheidsgetrouwheid en juistheid van de informatie die door hem of een derde partij wordt verstrekt met behulp van de voucher binnen de platformboeking. Door een Belevenis via de Website of de Klantenservice te boeken, erkent de Begunstigde deze Algemene Reserveringsvoorwaarden te hebben gelezen en aanvaard.

Deze Algemene reserveringsvoorwaarden zijn geldig vanaf 1 juli 2019 en vervangen alle voorgaande versies van deze voorwaarden.

### ARTIKEL 1: CONTRACT OPSTELLEN EN BOEKINGSPROCES

Om een Belevenis te boeken, moet de Begunstigde reserveren :

- Oftewel Rechtstreeks en gratis via de Website onder de " Ik heb een Bongo" kop;
- Oftewel via de telefoon met de Klantenservice via: 032021660 van maandag tot en met vrijdag tussen 09.00 en 18.00 uur en zaterdag van 10.00 tot 16.00 uur, met uitzondering van feestdagen. **Wij herinneren u eraan dat alle boekingen via de Klantenservice onderhevig zijn aan reserveringskosten van 10€..**
- Oftewel via de mobiele toepassing.

Boeken gaat als volgt:

- - De Begunstigde registreert zijn Voucher door op "Registreren" te klikken onder de kop "Ik heb een Bongo" en door daarna zijn Vouchernummer en de gevraagde gegevens in te vullen;
- - De Begunstigde heeft toegang tot zijn Gebruikersaccount waar hij de Belevenis van zijn keuze kan selecteren, bijkomende Belevenisbonnen kan registreren, een van de Belevenisbonnen kan inwisselen of zijn persoonlijke gegevens en aanmeldgegevens kan wijzigen;
- - Door te klikken op de knop "Reserveren" in de informatie over de Belevenisbon, krijgt de Begunstigde toegang tot een zoekscherm met beschikbare Partners voor zijn bon en kan hij de Partner van zijn keuze selecteren;
- - De Begunstigde wordt dan gevraagd om de datum(s) van voorkeur op te geven;
- Bij het kiezen van een datum heeft de Begunstigde de keuze uit verschillende kleuren in het schema:
  - o Lichtgroen: beschikbare datums met een onmiddellijke bevestiging van de boeking;
  - o Geel: datums die normaal beschikbaar zijn, maar die de Serviceprovider binnen de 24 uur moet bevestigen;
  - o Donkergrijs: de boeking is niet mogelijk via het boekingsplatform. De boeking moet rechtstreeks via de Partner worden gemaakt.
  - o Lichtgrijs: de datums zijn niet (meer) beschikbaar.
- - Nadat de Begunstigde de gewenste Partner en datum(s) heeft gekozen, krijgt hij toegang tot een overzichtspagina van zijn gemaakte boeking. Hier ziet hij de gekozen Belevenis(sen), datum(s) en het aantal personen waarvoor deze Belevenis(sen) geldt/gelden, het adres en de contactgegevens van de Partner alsook een link voor opmerkingen. De Begunstigde kan ook aangeven of hij (een) andere datum(s) wenst te kiezen indien de Partner de boekingsaanvraag weigert;
- - De Begunstigde moet vervolgens de gevraagde persoonlijke gegevens invullen en op de knop "Verdergaan naar betaling" of "Boeking aanvragen" klikken;
- - Indien de boeking door de Partner moet worden bevestigd, zal de Voucher worden geblokkeerd afhankelijk van de bevestiging of weigering van de Partner. Bij een annulering wordt de Voucher opnieuw geactiveerd en ontvangt de Begunstigde een e-mail waarin zijn boekingsaanvraag wordt geweigerd.

In het geval dat de bepalingen van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gerelateerde reisdiensten en als omgezet in het nationale recht, van toepassing zijn op een boeking stuurt Smartbox de Begunstigde de bijbehorende precontractuele informatie voorafgaand aan de online boeking van de Belevenis.

Aangezien Smartbox slechts als vertegenwoordiger van de Partners fungeert, wordt de Begunstigde eraan herinnerd dat het reiscontract dat tijdens de boeking is gesloten alleen de Begunstigde aan de Partner bindt. Smartbox is nooit een partij bij een dergelijk contract.

Bovendien wordt de Begunstigde eraan herinnerd dat, voor accommodatie en verblijven, het een regel is van internationale hotels om vanaf 14.00 uur op de dag van aankomst in te checken en op de dag van vertrek vóór 12.00 uur uit te checken. Als een Begunstigde vóór 14.00 uur incheckt of na 12.00 uur uitcheckt kan dat worden beschouwd als een extra nacht. De Begunstigde wordt echter uitgenodigd om rechtstreeks contact op te nemen met de Partner om de specifieke uren te achterhalen die door de Partner zijn besteed.

Met betrekking tot de classificatie van hotels en accommodatie komt het aantal sterren dat in de beschrijving aan de vestiging is toegekend overeen met de classificatie die door de vestiging is opgegeven of die is vastgesteld aan de hand van Belgische en Europese normen.

## **ARTIKEL 2: PRIJZEN EN BETALINGSVOORWAARDEN**

### **Artikel 2.1: Prijzen**

De Belevenissen die aan het Belevenisgeschenk zijn gerelateerd, worden zonder prijs getoond.

De Begunstigde kan worden verplicht om ter plaatse, rechtstreeks aan de geselecteerde Partner, extra kosten te betalen die met name verband houden met de toeristenbelasting, de aanwezigheid van kinderen en/of dieren, enz., in overeenstemming met de betaalmethoden van de Partner.

In dit geval de annulerings- en wijzigingsvoorwaarden onderworpen aan de specifieke voorwaarden van de betreffende Partner.

## **Artikel 2.2: Betalingsvoorwaarden**

Om van de gekozen Belevnis te kunnen genieten, moet de Begunstigde de Voucher aan de Partner overhandigen.

## **ARTIKEL 3: GEEN HERROEPINGSRECHT**

Het wordt uitdrukkelijk vermeld dat de Begunstigde zijn herroepingsrecht niet kan uitoefenen met betrekking tot: contracten met betrekking tot een Reispakket, contracten met betrekking tot het vervoer van passagiers, de verstrekking van accommodatie, vervoer van goederen, catering of vrijetijdsdiensten, die op een bepaalde datum of periode moeten worden verleend.

Hieruit volgt dat de Belevnissen die via de Gebruikersaccount zijn geboekt, uitsluitend geannuleerd of gewijzigd kunnen worden overeenkomstig de voorwaarden in deze Algemene Reserveringsvoorwaarden. Er is geen recht tot intrekking.

## **ARTIKEL 4: BEWIJS VAN BESTELLING/ARCHIVERING**

De Begunstigde wordt er uitdrukkelijk van op de hoogte gebracht dat, tenzij er een duidelijke fout is die hij kan bewijzen, de gegevens die zijn opgeslagen in de Smartbox-databases bewijskracht hebben met betrekking tot gemaakte boekingen. Gegevens op een computer of elektronische drager die regelmatig worden opgeslagen, zijn toelaatbaar en afdwingbaar bewijs onder dezelfde voorwaarden en met dezelfde bewijskracht als elk document dat schriftelijk is ontvangen en bewaard.

## **ARTIKEL 5: EEN RESERVERING WIJZIGEN OF ANNULEREN**

"Wijziging" betekent een datumwijziging bij dezelfde vestiging en voor dezelfde Belevnis. In alle andere gevallen wordt dit gezien als annulering.

### **Artikel 5.1: Onbeschikbaarheid, wijziging of annulering door Smartbox of de geselecteerde Partner**

Er wordt er nauwkeurig op gelet dat de beschikbaarheid die rechtstreeks door de Partners wordt verstrekt, up-to-date is. In uitzonderlijke en onvermijdelijke gevallen kan Smartbox de online gemaakte reservering annuleren via het boekingsplatform en de Begunstigde zonder onnodig uitstel voor aanvang van de Belevnis op de hoogte stellen.

Smartbox is geen vergoeding verschuldigd aan de Begunstigde.

Smartbox kan de Begunstigde het volgende aanbieden:

- een alternatieve beschikbare datum op de oorspronkelijk geselecteerde plek;
- of een alternatieve Belevnis van gelijke waarde op de oorspronkelijk geselecteerde datum.

In ieder geval zal de boeking kosteloos en de Voucher zal opnieuw worden geactiveerd.

### **Artikel 5.2: Wijziging of annulering van de boeking door de Begunstigde.**

De Begunstigde kan het reiscontract dat met de Partner bij het boeken werd gesloten op elk moment voor aanvang van de Belevnis annuleren.

Houd er echter rekening mee dat in het geval dat de Belevnis minder dan 10 (tien) dagen voor de boekingsdatum wordt geannuleerd de Voucher wordt beschouwd als gebruikt door de Begunstigde en daardoor verloren zal gaan.

In het geval van uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden die zich voordoen op of in de buurt van de bestemming, die een aanzienlijke impact hebben op de uitvoering van het reiscontract, heeft de Begunstigde het recht om het contract te annuleren voorafgaand aan het begin van de Belevnis, zonder annuleringskosten te betalen. In dit geval heeft de Begunstigde recht op terugbetaling.

Niettegenstaande het voorgaande, zal elke door de Begunstigde onderbroken, afgebroken of niet gebruikte Belevenis om welke reden dan ook, met name in geval van niet of te laat opdagen in de vestiging van de Partner of op een andere locatie dan die in de initiële boeking, geen aanleiding geven tot enige terugbetaling, en de Voucher zal worden beschouwd als zijnde naar behoren gebruikt.

De Begunstigde kan rechtstreeks annuleren via zijn Gebruikersaccount.

Een annulering of wijziging kan ook worden aangevraagd bij de Klantenservice (telefonisch op het nummer 03 202 16 60 van maandag tot en met vrijdag tussen 09.00 en 18.00 uur en op zaterdag van 10.00 tot 16.00 uur). **Wij herinneren u eraan dat er voor boekingen via de Klantenservice een boekingskost van € 10 wordt aangerekend.**

#### ARTIKEL 6: TOEWIJZING VAN HET TOERISTENPAKKET

In overeenstemming met de bepalingen van Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen en als omgezet in het nationale recht is de Begunstigde bevoegd zijn reiscontact (reeds met de Partner afgesloten - zie Artikel 1 hierboven) over te dragen, op voorwaarde dat Smartbox en de Partner hiervan middels aangetekende brief met ontvangstbewijs op de hoogte is gesteld, en dit niet later dan 7 (zeven) dagen voor aanvang van het Reispakket of de dienst die omschreven kan zijn als een "reisarrangement" als onderdeel van een reis in de zin van Richtlijn 2015/2302, door nauwkeurig de achternaam, voornaam en adres van de nieuwe Begunstigde aan te geven.

Een Begunstigde die zijn reiscontract wil overdragen dient zich ervan te verzekeren dat de verkrijger voldoet aan alle noodzakelijke criteria voor het uitvoeren van de gekozen en gereserveerde Belevenis (in het bijzonder, maar niet beperkt tot, volwassenheid of personen met beperkte mobiliteit). In geval van enige onverenigbaarheid van deze criteria tussen de verkrijger en de gereserveerde Belevenis is de Begunstigde die het contract heeft overgedragen de enige verantwoordelijke hiervoor, en wordt de Voucher beschouwd als naar behoren gebruikt, zelfs als de verkrijger geen gebruik heeft kunnen maken van de toegewezen Belevenis.

#### ARTIKEL 7: UITSLUITING EN BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID

De Begunstigde moet bijzonder oplettend zijn bij het invoeren van zijn contactgegevens en adres, alsook van gegevens met betrekking tot zijn identiteit en persoonlijke informatie. Om deze reden bevestigt hij aan Smartbox dat alle informatie in de Gebruikersaccount correct en up-to-date is en dat deze op geen enkele wijze misleidend is. De Begunstigde is ervan op de hoogte en gaat ermee akkoord dat de ingevoerde gegevens voor het maken of bijwerken van zijn Gebruikersaccount voldoende bewijs van identiteit leveren. De Begunstigde stemt hiermee in zodra hij de gegevens bevestigt. Bovendien verbindt de Begunstigde zich ertoe om het vertrouwelijke karakter van zijn gebruikersnaam en wachtwoord te bewaren. Elke actie waarvoor de gebruikersnaam en het wachtwoord van de Begunstigde vereist zijn, wordt geacht door de Begunstigde te worden ondernomen en de Begunstigde draagt hiervoor de enige verantwoordelijkheid. Behalve in geval van verlies dat of diefstal die valt onder de garantie "Verlies en diefstal" van Smartbox, vrijwaart de Begunstigde Smartbox uitdrukkelijk tegen alle aansprakelijkheid in geval van misbruik of frauduleus gebruik van zijn identificatiegegevens en zijn gebruikersaccount door een derde.

Smartbox hecht een zeer groot belang aan de kwaliteit en professionaliteit van de geselecteerde Partners. Het kan echter voorkomen dat sommige Partners hun Belevnissen moeten aanpassen of niet langer kunnen aanbieden, of dat Smartbox gedwongen is om de Partners niet meer te vermelden omdat de kwaliteit of veiligheid van de Belevnissen niet langer gewaarborgd is. In dit geval zullen we de Begunstigde een alternatief voorstellen en heeft hij de keuze om dit te aanvaarden of om een nieuwe E-Bongo aan te vragen met eenzelfde voucherwaarde die uitsluitend op de website kan worden gebruikt.

Smartbox is geenszins verantwoordelijk voor het gebruik van de Gebruikersaccount, bepaalde datum(s) en de gekozen Belevnissen. Smartbox draagt geen verantwoordelijkheid, ongeacht de gevolgen, voor eventuele fouten door de Begunstigde. Zo ook is Smartbox niet op de hoogte van de beschikbaarheid die online door de Serviceprovider op het boekingsplatform wordt gepost. Smartbox maakt geen selecties, doet geen verificatie of voert geen controles van welke aard ook uit en fungeert uitsluitend als een intermediaire serviceprovider

overeenkomstig de betekenis in de Regelgeving 2003 van de Europese Gemeenschappen (Richtlijn 2000/31/EG). Bijgevolg kan Smartbox niet verantwoordelijk worden gehouden voor de geposte beschikbaarheid. Eventuele klachten moeten in de eerste plaats aan de Provider worden gericht.

Smartbox verbindt zich ertoe om de Gebruikersaccount zorgvuldig en volgens de regels van de kunst aan te bieden. Hierbij gaat Smartbox een middelenverbintenis, en geen resultaatsverbintenis, aan die de Begunstigde uitdrukkelijk erkent en aanvaardt. Hiervoor stelt Smartbox alles in het werk om ervoor te zorgen dat de omschrijvingen zo nauwkeurig mogelijk zijn en om ze in real time bij te werken. Smartbox behoudt zich het recht voor om de toegang tot de Gebruikersaccount tijdelijk op te schorten voor onderhoud. Smartbox is niet aansprakelijk voor tijdelijke problemen of een onmogelijke toegang door externe omstandigheden, overmacht of onderbreking van het telecommunicatienetwerk. De Begunstigde wordt hierbij geïnformeerd over de complexiteit van globale netwerken en de grote hoeveelheid internetgebruikers op bepaalde momenten.

De Gebruikersaccount wordt door Smartbox aangeboden op een "as is" basis en zonder garanties van welke aard ook, noch expliciet noch impliciet. Smartbox garandeert niet dat de Gebruikersaccount, waarvoor continue inspanningen worden geleverd om de prestaties en voortgang te verbeteren, volkomen vrij van fouten, storingen of gebreken zal zijn.

#### **ARTIKEL 8: KLACHTEN**

Behalve in gevallen van overmacht en zonder afbreuk te doen aan elk ander mogelijk rechtsmiddel, dienen alle klachten, met bewijsstukken, per aangetekende brief met ontvangstbevestiging te worden gestuurd naar dit adres: Kronenburgstraat 27, 2000 Antwerpen, oftevel rechtstreeks via de Website in de sectie "Contacteer ons".

#### **ARTIKEL 9: KLANTENSERVICE**

Elk verzoek om informatie en verduidelijking met betrekking tot, met name, de boeking of de werking van Belevissen, moet naar Smartbox worden gestuurd:

- Oftevel rechtstreeks via de Website in de sectie "Contacteer ons";
- Of via de telefoon: 03 202 16 60 van maandag tot en met vrijdag tussen 09.00 en 18.00 uur en zaterdag van 10.00 tot 16.00 uur, met uitzondering van feestdagen;
- Of door een brief te sturen naar het volgende adres: Smartbox – Klantenservice - Kronenburgstraat 27, 2000 Antwerpen.

#### **ARTIKEL 10: PERSOONLIJKE GEGEVENS**

De Begunstigde is ervan op de hoogte en gaat ermee akkoord dat Smartbox persoonsgegevens verzamelt en verwerkt die zijn verzameld tijdens het aanmaken van accounts en het gebruik van het boekingsplatform, in overeenstemming met de bepalingen van de regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens. Het privacybeleid van Smartbox is gedetailleerd beschreven in het document genaamd "[Bescherming van persoonsgegevens](#)" die de Begunstigde uitdrukkelijk wordt aangeraden te lezen.

#### **ARTIKEL 11: INTEGRITEIT VAN HET CONTRACT**

Indien Smartbox op enig moment geen gebruik maakt van een van de clausules in deze Algemene Reserveringsvoorwaarden mag dit niet worden geïnterpreteerd als een verklaring van afstand van een van deze voorwaarden op een later tijdstip.

Indien een van deze bepalingen nietig zou worden verklaard of als ongeschreven zou worden beschouwd, zal de geldigheid van de overige bepalingen van de Algemene Reserveringsvoorwaarden niet in twijfel worden getrokken.

#### **ARTIKEL 12: TOEPASSELIJK RECHT**

Het recht dat van toepassing is op de Algemene Reserveringsvoorwaarden van het contract ten tijde van een boeking via de Website door een Begunstigde is Belgisch recht voor alle geschillen met betrekking tot in het bijzonder de geldigheid, interpretatie, uitvoering of beëindiging ervan.

### ARTIKEL 13: BEVOEGDE RECHTSMACHT – AFHANDELING VAN GESCHILLEN

Met betrekking tot geschillen dienen de Partijen, alvorens juridische stappen te ondernemen, samen, in goed vertrouwen te trachten binnen dertig (30) dagen een minnelijke schikking te bereiken. Klachten dienen daarom in eerste instantie schriftelijk aan de Klantenservice kenbaar te worden gemaakt, door het formulier op de Website in te vullen of door contact op te nemen met Smartbox, met bewijsstukken bijgevoegd, op het volgende adres: Smartbox – Klantenservice - Kronenburgstraat 27, 2000 Antwerpen.

De Begunstigde kan eveneens een klacht indienen bij het Europees Platform voor Online Geschillenbeslechting via het volgende URL-adres: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&reload=false>, door het volgende adres als het contactadres van Smartbox te gebruiken: [juridique@smartbox.com](mailto:juridique@smartbox.com).

Indien er geen minnelijke schikking kan worden bereikt, wordt het geschil onderworpen aan de exclusieve bevoegdheid van de Belgisch rechtbanken.