

Conditions de ventes particulières pour les voyages à Forfait & ventes liées

Ces conditions particulières viennent en complément des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages et des dispositions de la loi du 21 novembre 2017 (la Loi), et forment une partie intégrante du contrat.

A. Voyages à forfait & ventes liées

Si nous agissons en tant que détaillant dans la vente de voyages à forfait, nous ne pouvons être tenus responsables de l'exécution des services de voyage.

Si nous agissons en tant qu'organisateur au sens de la Loi, les dispositions particulières suivantes s'appliquent.

1. Offres

Les offres sont rédigées de bonne foi en fonction des données disponibles

Nous avons le droit de corriger des erreurs matérielles manifestes dans les informations précontractuelles et dans le contrat. Il est convenu de manière explicite par les parties que les informations précontractuelles peuvent être modifiées avant la conclusion du contrat

Toutes informations communiquées par téléphone sont toujours sous réserve

2. Prix et modalités de paiement

Nous avons le droit de modifier le prix (art 19 Loi). La méthode de calcul de la révision du prix est celle-ci : augmentation du prix imposée par le prestataire ou une autorité locale.

Le prix comprend ce qui est défini dans le contrat de voyages. Il ne comprend pas les suppléments demandés par le voyageur ou imposés par les autorités. Il ne comprend pas les suppléments fuel éventuel ou nouvelles taxes non connue par nous au jour de l'accord du voyageur.

Nous nous réservons le droit de corriger des erreurs matérielles.

La date retenue pour la base de calcul des taxes et redevances du prix convenu sans supplément éventuel est la date de l'accord du voyageur sur le contrat de vente.

3. Paiement du prix

La valeur des prix des vols compris dans le voyage est toujours à payer à la réservation dans sa totalité.

Pour le reste des prestations et services, si le départ est à :

- Plus de 30 jours de la date de réservation, l'acompte s'élève à minimum 30% sur la partie en question
- Entre 10 et 30 jours de la date de réservation, l'acompte s'élève à minimum 50% sur la partie en question
- Moins de 10 jours, 100 % du prix à la réservation.

Tous les paiements et sommes dues sont au grand comptant. Aucun délai de paiement n'est accordé.

L'agence se réserve le droit d'annuler, sans mise en demeure, le jour ouvrable précédant la date à laquelle le montant des frais d'annulation dépasse le total des montants en sa possession.

En cas de retard de paiement d'un jour, l'agence a la possibilité de résilier sans mise en demeure le contrat de plein droit. Des dommages et intérêts éventuels sont dus de plein droit sans que cela puisse être inférieur à 50 euro par participant. En sus, les frais d'annulations tels que défini dans le point « Résiliation par le voyageur » seront porté en compte et devront être réglé par le souscrivants au contrat.

4. Résiliation par le voyageur

Le voyageur peut résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation ou frais forfaitaires autorisés (art 29 Loi)

- pour une annulation survenant plus de 30 jours avant le départ, un minimum de 15% du prix du voyage. Le prix des vols est toujours à payer à 100%. Un forfait de dédommagement administratif de 10 % pourra être demandé. L'ensemble du coût de l'annulation par le voyageur ne pourra pas dépasser 100% du prix du voyage.

- pour les autres cas (annulation ou en cas de non présentation le jour du départ), 100% du prix total du voyage.

La résiliation peut se faire directement en agence ou par courrier recommandé. La date valable et actée de la résiliation sera toujours le jour ouvrable suivant la réception effective du recommandé ou de l'accusé de réception du mail. Un mail dont nous n'aurions pas accusé réception ne peut pas, en aucun cas, être considéré comme une résiliation valable.

Nous nous réservons le droit de réclamer le prix du voyage moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait de la remise à disposition des services de voyage.

5. Modifications par le voyageur

- Le voyageur a le droit de modifier le contrat. Les frais de modification seront déterminés de cette façon : coûts demandés par les prestataires pour la modification + 50 euro.

6. Cession du contrat

Le voyageur a le droit de céder le contrat. Les frais de cessions seront déterminés de cette façon : coûts demandés par les prestataires pour la cession + 50 euro.

7. Non-conformité

Le voyageur a l'obligation de communiquer toute non-conformité constatée sur place

Pour que la plainte soit valable et correctement traitée, le voyageur qui contacte le détaillant a l'obligation de toujours adresser une copie de la plainte à l'organisateur.

8. Modifications significatives

En cas de modifications significatives au contrat, le voyageur doit réagir dans les 4 heures ouvrables de l'envoi de cette information par l'organisateur (art. 26 loi)

9. Responsabilité

L'organisateur est responsable de la bonne exécution des services de voyage.

La responsabilité en cas de non-conformité est limitée au maximum à trois fois le prix du voyage, sauf en cas de préjudice corporel ou de dommage causé intentionnellement ou par négligence.

10. Information générale en matière de passeports et visa

Tous les participants au voyage doivent être en possession des documents adéquats avec des dates de validités suffisantes. Le passeport doit être valable 6 mois après la date du retour du voyageur. Des documents complémentaires, selon le pays, peuvent être exigés et sont indispensables au déroulement du voyage.

Le souscrivante (celui qui réserve le voyage) a l'obligation de communiquer la nationalité des voyageurs

Les voyageurs non belges ont l'obligation de s'informer auprès de leur ambassade. Nous déclinons toute responsabilité sur l'information donnée par ces organismes.

11. Santé

Le voyageur a l'obligation de s'informer sur les conditions de santé et de se conformer aux obligations éventuelles.

12. Assurance insolvabilité

Conformément à la loi, nous sommes assurés contre notre insolvabilité auprès de la société MS-Amlin.

13. Assistance

- Mentionner nom/adresse/téléphone/email qui permet au voyageur de contacter l'organisateur en cas de besoin d'aide ou en cas de plainte

14. Vols

Les horaires sont communiqués sous réserve. Le voyageur se tiendra informé des éventuels changements pour ses vols. Les passagers ont l'obligation de se présenter à temps à l'embarquement.

Dans le cas de perte/dommage bagages, le passager a l'obligation de faire une déclaration immédiatement à l'aéroport

La liste des compagnies aériennes interdites est consultable à l'adresse suivante :

https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/search_en

L'identité du transporteur effectif sera communiquée sur les documents de voyage (Règlement EU 2111/2005)

15. Litiges

Pour tout litige, vous avez la possibilité :

- de nous contacter
- de contacter la Commission des litiges Voyages (conciliation et arbitrage)

Secrétariat de la "Cellule conciliation": téléphone: 02 277 61 80, e-mail: litiges-voyages@clv-gr.be

Secrétariat du collège arbitral, et secrétariat général de la CLV : téléphone : 02/2776215 (9h à 12h) e-mail : litiges-voyages@clv-gr.be

City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles

- De porter l'affaire devant les Tribunaux de Tournai, seuls compétents.

- Aucune des parties n'est obligée d'accepter la compétence de la Commission des Litiges Voyages.

16. GDPR

Votre agence traite vos données à caractère personnel, comme indiqué dans sa politique sur la vie privée. Comme prévu par la loi sur la vie privée, vous disposez à tout moment du droit de vous opposer gratuitement au traitement de vos données à des fins de marketing direct, d'un droit d'accès aux informations qui vous concernent et d'un droit de correction ainsi que, le cas échéant, d'un droit de suppression. Vous pouvez vous adresser à cette fin par écrit à l'agence ou par mail, moyennant une preuve de votre identité.

Néanmoins, pour des raisons de contraintes légales, de luttes contre le grand banditisme et terrorisme, ainsi que des obligations comptables et fiscales, nous sommes tenus de garder et de transmettre certaines informations, notamment celle liée aux PNR.

De même pour toutes les informations qui sont nécessaires à la bonne exécution du dossier.

17. Election de domicile

Le réservataire d'un voyage donne à l'agence de voyages le pouvoir exprès de le représenter valablement dans tous les rapports avec les prestataires et organisateurs de voyages, et plus particulièrement celui de signer en son nom le(s) document(s) de voyage délivré(s) par les prestataires et organisateurs de voyages. Le réservataire fait élection de domicile à l'adresse de l'agence de voyages

Conditions générales de la Commission de Litiges Voyage pour les Prestations de Voyage Liées.

Article 1: Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux prestations de voyage liées réservées à partir du 1 juillet 2018 tels que définis par la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Article 2: Définition

On entend par prestation de voyage liée au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage ou séjour de vacances, ne constituant pas un voyage à forfait entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si un professionnel facilite:

- a) à l'occasion d'une seule visite à son point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, le choix séparé et le paiement séparé de chaque service de voyage par le voyageur, ou
- b) d'une manière ciblée, l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel lorsque le contrat avec cet autre professionnel est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

Article 3: Information au voyageur préalable à la prestation de voyage liée.

Le professionnel facilitant les prestations de voyage liées communique au voyageur, les informations standard légalement prévues ainsi que les informations suivantes :

1. Que le voyageur n'a pas conclu de voyage à forfait et que chaque prestataire de service sera seulement responsable de la bonne exécution contractuelle de son service
2. Que le voyageur bénéficiera d'une protection contre l'insolvabilité.

Article 4: Conséquences du non-respect de l'obligation d'information.

Lorsque le professionnel facilitant les prestations de voyage liées n'a pas donné l'information correcte, les droits et obligations en matière de voyages à forfait seront d'application sauf ceux concernant les modifications du prix et les modifications des autres clauses du voyage à forfait.

Article 5: Information de la part du voyageur

5.1 La personne qui conclut la prestation de voyage liée doit fournir aux professionnels tous les renseignements utiles qui pourraient influencer la conclusion du contrat ou le bon déroulement du voyage.

5.2 Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour les professionnels, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Article 6: Insolvabilité

Les professionnels facilitant les prestations de voyage liées fournissent une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'ils reçoivent de la part des voyageurs dans la mesure où le service de voyage qui fait partie d'une prestation de voyage liée n'est pas exécuté en raison de leur insolvabilité. Si ces professionnels sont la partie responsable du transport des passagers, la garantie couvre aussi le rapatriement des voyageurs.

Article 7: Responsabilité en cas d'erreur de réservation

7.1 Le professionnel est responsable de toute erreur:

- due à des défauts techniques du système de réservation qui lui est imputable
- commise au cours de la procédure de réservation, s'il a accepté d'organiser la réservation de services de voyage.

7.2 Un professionnel n'est pas responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au voyageur ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Article 8: Traitement de plainte

Le professionnel procure au voyageur l'information concernant la procédure de traitement de plaintes en interne.

Article 9: Procédure de conciliation

9.1 En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre elles.

9.2 Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.

9.3 Le secrétariat procurera aux parties un règlement de conciliation et un « accord de conciliation ».

9.4 Conformément à la procédure décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles.

9.5 L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.

Article 10: Arbitrage ou Tribunal

10.1 Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal.

10.2 Le voyageur, qu'il soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages.

Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages :

téléphone: 02/277 62 15 (9h à 12h) fax: 02/277 91 00

City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles

e-mail: litiges-voyages@clv-gr.be