

## Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages

## Belgique

### Article 1 Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages tels que définis par la loi belge du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation et d'intermédiaire de voyages.

### Article 2 Promotion

1. Les informations contenues dans la brochure de voyages engageant l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages qui a édité ladite brochure, à moins que:
  - a) les modifications dans ces informations n'aient été clairement communiquées au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat;
  - b) les modifications n'interviennent qu'ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties au contrat.
2. L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peut supprimer, à durée déterminée ou indéterminée, tout ou partie de sa promotion de voyages.

### Article 3 Information à charge de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages sont tenus:

1. avant la conclusion du contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages, de communiquer aux voyageurs par écrit:
    - a) les informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour, pour permettre au voyageur de rassembler les documents nécessaires. Les voyageurs non belges doivent s'informer des formalités administratives à accomplir auprès de l'(des) ambassade(s) ou consulat(s) concerné(s);
    - b) les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance et/ou assistance;
    - c) les conditions générales et particulières applicables aux contrats;
  2. au plus tard 7 jours calendrier avant la date du départ, de fournir par écrit aux voyageurs les informations suivantes:
    - a) les horaires, les lieux des escales et correspondances ainsi que, si possible, l'indication de la place à occuper par le voyageur;
    - b) le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, de fax et/ou l'adresse e-mail, soit de la représentation locale de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages, soit des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problème, soit directement de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages;
    - c) pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou avec le responsable sur place de son séjour.
- Le délai de 7 jours calendrier visé ci-dessus n'est pas applicable en cas de contrat conclu tardivement.

### Article 4 Information de la part du voyageur

Le voyageur doit fournir à l'organisateur et/ou à l'intermédiaire de voyages tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément ou qui pourraient influencer raisonnablement le bon déroulement du voyage. Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

### Article 5 Formation du contrat

1. Lors de la réservation du voyage, l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur un bon de commande conformément à la loi.
2. Le contrat d'organisation de voyages prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur de voyages, par l'entremise ou non de l'intermédiaire de voyages qui, dans ce cas, agit au nom de l'organisateur de voyages. Si le contenu du bon de commande diffère de celui de la confirmation du voyage ou si la confirmation n'a pas lieu au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de tous les montants déjà payés.

### Article 6 Le prix

1. Le prix convenu dans le contrat n'est pas révisable, sauf si le contrat en prévoit expressément la possibilité de même que son mode de calcul exact et pour autant que la révision soit consécutive aux variations:
  - a) des taux de change appliqués au voyage, et/ou
  - b) du coût des transports, y compris le coût du carburant, et/ou
  - c) des redevances et taxes afférentes à certains services.Il faut, dans ces cas, que les variations visées donnent également lieu à une réduction du prix.
2. Le prix fixé dans le contrat ne peut en aucun cas être majoré au cours des 20 jours civils précédant le jour du départ.
3. Si la majoration excède 10% du prix global, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes qu'il a payées à l'organisateur de voyages.

### Article 7 Paiement du prix

1. Sauf convention expresse contraire, le voyageur paie, à titre d'acompte, à la signature du bon de commande, une fraction du prix global ou total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage.
2. Dans le cas où le voyageur resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, après avoir été mis en demeure de manière légale, l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages auront le droit de résilier de plein droit le contrat qui le(s) lie à celui-ci et de mettre les frais à charge de voyageur.
3. Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paie le solde du prix au plus tard un mois avant le départ, à condition qu'il ait préalablement reçu ou qu'il reçoive simultanément, la confirmation écrite du voyage et/ou les documents de voyage.

### Article 8 Cessibilité de la réservation

1. Le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers qui devra remplir toutes les conditions du contrat d'organisation de voyages. Le cédant doit informer l'organisateur de voyages et le cas échéant, l'intermédiaire de voyages, de cette cession, suffisamment longtemps avant le départ.
2. Le voyageur qui cède son voyage et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix total du voyage et des frais de la cession.

### Article 9 Modifications par le voyageur

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant de modifications demandées par celui-ci.

### Article 10 Modifications avant le départ par l'organisateur de voyages

1. Si, avant le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en avertir le voyageur le plus rapidement possible, et en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages.
2. Le voyageur doit informer l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages de sa décision dans les meilleurs délais et en tout cas avant le départ.
3. Si le voyageur accepte la modification, il y a lieu d'établir un nouveau contrat ou un avenant au contrat dans lequel figurent les modifications apportées et leur incidence sur le prix.
4. Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 11.

### Article 11 Résiliation avant le départ par l'organisateur de voyages

1. Si l'organisateur résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a le choix entre:
  - a) soit l'acceptation d'une autre offre de voyage de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément; si le voyage offert en substitution est de qualité inférieure,

l'organisateur de voyages doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais;

b) soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.

2. Le voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat, sauf:

a) si l'organisateur de voyages annule le voyage parce que le nombre minimum de voyageurs prévus dans le contrat, nécessaire à l'exécution de celui-ci, n'a pas été atteint et si le voyageur en a été informé par écrit dans le délai qui y était prévu, au moins 15 jours civils avant la date de départ;

b) si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, en ce non compris les surréservations. Par cas de force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée.

#### **Article 12 Non-exécution partielle ou totale du voyage**

1. S'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante des services faisant l'objet du contrat ne pourra être exécutée, l'organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage.

2. En cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, il dédommage le voyageur à concurrence de cette différence.

3. Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou que le voyageur n'accepte pas ces substituts pour des raisons valables, l'organisateur de voyages doit lui fournir un moyen de transport équivalent qui le ramène au lieu de départ et est tenu, le cas échéant, de dédommager le voyageur.

#### **Article 13 Résiliation par le voyageur**

Le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat. Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'organisateur de voyages et/ou l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi à la suite de la résiliation. Le dédommagement peut être fixé forfaitairement dans les conditions particulières ou dans le programme, mais il ne peut s'élever qu'à une fois le prix du voyage au maximum.

#### **Article 14 Responsabilité de l'organisateur de voyages**

1. L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de voyages de poursuivre les autres prestataires de services en responsabilité.

2. L'organisateur de voyages est responsable des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences.

3. Si une convention internationale s'applique à une prestation faisant l'objet du contrat d'organisation de voyages, la responsabilité de l'organisateur de voyages est exclue ou limitée conformément à cette convention.

4. Pour autant que l'organisateur de voyages n'exécute pas lui-même les prestations de services prévues dans le contrat, sa responsabilité cumulée pour dommages matériels et la perte de la jouissance du voyage est limitée à concurrence de deux fois le prix du voyage.

5. Pour le surplus, les articles 18 et 19 de la loi du 16 février 1994 sont d'application.

#### **Article 15 Responsabilité du voyageur**

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leurs préposés et/ou à leurs représentants, par sa faute ou à la suite de la non-exécution de ses obligations contractuelles. La faute est appréciée par référence au comportement normal d'un voyageur.

#### **Article 16 Procédure de plainte**

1. Avant le départ

Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire au plus vite par lettre recommandée ou contre accusé de réception, auprès de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages

2. Pendant le voyage

Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.

A cet effet, le voyageur s'adressera - dans l'ordre suivant - à un représentant de l'organisateur de voyages ou à un représentant de l'intermédiaire de voyages, ou directement à l'intermédiaire de voyages, ou finalement, directement à l'organisateur de voyages.

3. Après le voyage

Les plaintes qu'il est impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante doivent être introduites au plus tard un mois après la fin du voyage auprès de l'intermédiaire et/ou auprès de l'organisateur de voyages, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

#### **Article 17 Procédure de conciliation**

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

2. Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi dans un délai de 1 à 3 mois, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de la cellule conciliation de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.

3. Le secrétariat procurera aux parties une brochure d'information, un règlement de conciliation et un 'accord de conciliation'.

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

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

Secrétariat de la 'Cellule conciliation': téléphone: 02/277 61 80

fax: 02 277/91 00

e-mail: conciliation.clv@skynet.be

#### **Article 18 Arbitrage ou tribunal**

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 ordinaire.

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.

3. L'organisateur ou l'intermédiaire de voyage qui est partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.250 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

4. Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges, et peut être entamée après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise même dès qu'il s'avère qu'une solution amiable n'a pu être trouvée ou dès que 4 mois se sont écoulés à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.

5. Le collège arbitral, composé paritairement, rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

Secrétariat du collège arbitral, et secrétariat général 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: clv.gr@skynet.be

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VOYAGE

- \* Uniquement valables pour les réservations individuelles, non pour les groupes e.a.
- \* Le prix convenu dans le contrat est fixe et tous les services obligatoires sont inclus, sous réserve d'une erreur matérielle évidente. Conformément à l'article 11 de la Loi sur les contrats de voyages du 16 février 1994, le prix du contrat de voyage est révisable à la suite d'une modification (1) des taux de change, (2) des taxes et (3) du coût des transports (y compris le coût du carburant) et ce jusqu'à 21 jours avant le départ. Les révisions éventuelles doivent donner lieu tant à une majoration qu'à une réduction du prix. La loi prévoit que le voyageur peut annuler sans frais si la majoration excède 10% du prix global du voyage. La possibilité de revoir certains composants du prix est définie comme suit dans le présent contrat de voyage: (1) en ce qui concerne les taux de change, le prix est fixe et aucune révision ne sera effectuée, (2) en ce qui concerne les taxes: les taxes et les redevances afférentes au service acheté, en vigueur le 15 mai 2016, sont incluses dans le prix. Toute modification des taxes ou toute nouvelle taxe/redevance donnera lieu à une révision du prix, et sera facturée au prix coûtant, ce qui signifie que les augmentations ou diminutions des redevances et/ou taxes seront ajoutées, respectivement déduites, au/du montant du voyage au prix coûtant, (3) en ce qui concerne le coût des transports (y compris le coût du carburant): le prix du transport en avion ou train est basé sur les tarifs en vigueur le 15 mai 2016, y compris les suppléments fuel des compagnies aériennes en vigueur à cette date. Les taxes d'aéroport et de sécurité en vigueur le 15 mai 2016 sont incluses. En plus, la plupart des compagnies aériennes comptent des taxes fuel. Les taxes fuel en vigueur le 15 mai 2016 sont incluses. Ces taxes peuvent modifier au cours de la saison. Les modifications des prix du carburant, des taxes/redevances et des suppléments demandés par les compagnies de transport donneront lieu à des révisions du prix. Toute révision du prix qui survient après la conclusion du contrat sera facturée au prix coûtant, ce qui signifie que les augmentations ou diminutions des composants en question seront ajoutées, respectivement déduites, au/du montant du voyage au prix coûtant. Si toutefois le prix total du transport a été entièrement payé au moment de la réservation, la possibilité d'une révision de prix est éliminée et il ne sera plus possible de modifier le prix du contrat, ni augmenter, ni diminuer.
- Pour toute révision du prix après la conclusion du contrat, le voyageur sera informé personnellement et le détail de la révision de prix en question lui sera remis.
- \* Les descriptions, informations, prix indicatifs (p.e. des parkings publics, des parkings des hôtels et des transports en commun) et illustrations publiées sur le site sont fournis de bonne foi, sur base des renseignements dont nous disposons.
- \* Conformément à l'article 6 de la loi du 16/02/94 toutes modifications seront explicitement portées à la connaissance du voyageur par écrit et avant la conclusion du contrat.
- \* Les transports proposés peuvent uniquement être réservés avec un séjour à l'hôtel, à moins qu'il ne s'agisse de transports aux tarifs publics. Dans ce cas nous sommes dans l'obligation de majorer les tarifs publics d'un supplément, afin de couvrir nos frais d'administration.
- \* Si vous réservez uniquement des excursions, transports ou autres extras (p.e. une carte métro ou une pièce de théâtre) sans réservation d'hôtel, les frais d'administration s'élèvent à € 10.- par personne.
- \* Dépôt des plaintes: toute faute doit être signalée sur place, le plus rapidement possible, au prestataire de services ou au représentant de l'organisateur de voyages. Si ce dernier n'a pas de représentant sur place ou si vous ne pouvez recevoir le formulaire de plainte adéquat, vous devez formuler directement votre plainte à votre intermédiaire de voyages et/ou organisateur de voyages en Belgique. Vous donnez ainsi à l'organisateur de voyages la possibilité de chercher immédiatement une solution à votre problème. Le non-respect de ces prescriptions peut avoir une influence sur la fixation d'un dédommagement éventuel.
- \* Pour toute communication relative au contrat de voyage (confirmation, modifications ...), le voyageur élit domicile chez son agent de voyages agréé.
- \* Sous réserve de l'application de l'art. 6 de la loi du 16 février 1994, seul le prix confirmé par l'organisateur de voyages sera d'application.
- \* Il peut arriver que des travaux de construction aient lieu aux alentours de votre lieu de séjour. Il s'agit généralement de la construction de nouvelles routes et de nouveaux bâtiments. L'organisateur de voyages ne peut cependant être tenu responsable d'actes de tiers avec lesquels il n'a aucun contrat. Il va de soi qu'il vous informera des travaux dont il a connaissance.
- \* Il peut arriver en basse saison, ainsi que pendant les périodes de fêtes et les week-ends prolongés, qu'un certain nombre

- d'équipements, magasins et lieux de sorties soient fermés et qu'on puisse s'adonner à moins d'activités.
- \* Bien que le niveau de nos prix pour les chambres d'hôtel soit normalement inférieur au tarif affiché, il est possible que lorsque la demande dépasse l'offre, nous soyons obligés de compter un supplément administratif par rapport au tarif affiché de la chambre, afin de couvrir les frais de réservation. Ceci est néanmoins toujours limité dans le temps (par exemple lors des salons, dates de pointe, ...) ou pour un nombre limité d'hôtels très demandés ou de petite taille. Par ailleurs, il se peut qu'un hôtelier pratique un tarif promotionnel temporaire ou un tarif week-end qui s'appliquent en fonction des disponibilités, avec pour conséquence que les tarifs soient momentanément moins chers sur place.
  - \* Si le produit que vous demandez ne fait pas partie de notre offre existante, nous nous verrons obligés de demander un supplément administratif (€ 10.-/hôtel) par rapport au tarif affiché du produit, afin de couvrir les frais de réservation.
  - \* Le devoir de s'informer: le voyageur est supposé avoir pris connaissance des informations importantes reprises dans la rubrique 'Bon à savoir'.
- Acompte**
- Le voyageur paie à titre d'acompte (voir article 7 des Conditions Générales de Voyage de la Commission de Litiges Voyages) 30% du prix total du voyage, avec un minimum de € 100 (ce montant ne peut pas excéder le montant total du voyage). Si vous bénéficiez d'un avantage réservation anticipée, l'acompte est de 75% sur la partie hôtel. Certains hôtels avec un avantage réservation anticipée exigent même le paiement intégral du séjour. Le cas échéant, le tableau des prix en fera explicitement mention.
- Les hôtels de notre offre flexible au tarif du jour variable proposent des tarifs avec les conditions suivantes: séjour non modifiable, non annulable et payable à l'avance. Le cas échéant, l'acompte s'élèvera à 100%.
- S'il y a des frais d'administration et/ou des assurances de voyage, ceux-ci doivent être réglés intégralement lors du paiement de l'acompte.
- Dossiers avec réservation de transport: le transport est immédiatement 100% redevable au moment de la réservation. Extras Go Chic (excursions, culture,...) et forfaits et packages Go Chic+: immédiatement 100% redevables à la réservation. Trips & tricks: immédiatement 100% redevables à la réservation.

- Conditions d'annulation**
- La prime de l'assurance-annulation n'est jamais remboursée.
- Conformément à l'article 10 des Conditions Générales de Voyage de la Commission de Litiges Voyages, un voyage à forfait peut être annulé par le voyageur lorsqu'un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté et que le voyageur ne peut accepter la modification proposée. C'est d'abord le cas lorsqu'un des éléments essentiels concernant le transport et/ou l'hébergement ne peut être exécuté. Par contre, ce n'est pas le cas lorsqu'une certaine prestation culturelle ou événementielle n'est plus disponible sur place (concert, événement sportif, ...), prestation pour laquelle l'organisateur de voyages, sur demande du voyageur, a émis des vouchers séparés, et sans que l'organisateur de voyages ne soit lui-même concerné par l'organisation de la(des) prestation(s) en question.
- L'annulation d'un voyage doit toujours être notifiée par écrit. Vous pouvez annuler du lundi au vendredi inclus de 9 h à 19 h et le samedi de 9 h à 17 h. L'exécution des annulations faites les dimanches et jours fériés ont lieu le premier jour ouvrable suivant.
- Hôtels/appartements/voitures de location**
- NOTRE OFFRE À TARIF FIXE**
- . Jusqu'à 31 jours avant le départ: 15% du prix total du voyage avec un min. de € 100.-/personne
  - . Entre 30 et 21 jours avant le départ: 25%
  - . Entre 20 et 10 jours avant le départ: 50%
  - . Moins de 10 jours avant le départ ou en cas de non-présentation ('no show'): 100%
  - . Pour certains établissements les conditions d'annulation peuvent différer et être plus strictes. Le cas échéant, le descriptif en fera mention.
- NOTRE OFFRE FLEXIBLE (tarif du jour variable)**
- 100% indépendant de la date d'annulation, sauf mention contraire sur le site
- . L'annulation de l'hôtel/appartement (à tarif fixe ou variable) ne peut jamais avoir pour conséquence que le dossier se limite à seulement un billet d'avion ou de train, ou un billet pour un événement ou tout autre extra.
- Circuits/forfaits/packages/excursions et tous les autres extras/promos**
- 100%, indépendant de la date d'annulation

## Transports

Le remboursement se fait uniquement sur présentation des billets originaux annulés et non utilisés. Si un des trajets n'est pas utilisé, il ne sera pas remboursé.

### • Eurostar

\* Jusqu'à 30 jours avant le départ: 10% avec un minimum de € 10.-/billet

\* Entre 30 et 15 jours avant le départ: 50%

\* A partir de 15 jours avant le départ: 100%

### • Thalys

\* Tarif 1 BG: à partir de 30 jours avant le départ: 100%

\* Pour le surplus, voir ci-dessous 'Autres trains'

### • Amtrak

\* Les billets sont remboursables avec un minimum de 15% de frais d'annulation avant le commencement du voyage. Dès que le voyage est entamé, le remboursement n'est plus possible.

### • Autres trains/bateaux/bus et autres

\* Jusqu'à 15 jours avant le départ: 10% avec un minimum de € 10.-/billet

\* Entre 15 et 8 jours avant le départ: 50%

\* A partir de 8 jours avant le départ: 100%

### • Tous les moyens de transport

\* Réservations places assises, couchettes et places-lits: 100%, indépendant de la date d'annulation

### • Avion

\* Si le billet est émis: 100%

\* Si le billet n'est pas émis: € 10.-/billet

\* En cas de no-show (non-présentation pour le vol aller), le vol retour est automatiquement annulé par la compagnie aérienne et aucun remboursement ne peut être effectué.

**Pour les tarifs promotionnels et tous les tarifs publics des compagnies de transport: 100% de frais d'annulation et de modification**

## Les documents de voyage

La plupart des documents de voyage envoyés par courriel qui concernent le transport sont valables et ne doivent plus être échangés. Parfois les vouchers pour certains extras doivent encore être échangés. Le cas échéant, toute l'information concernant l'échange sera jointe au voucher. Certains dossiers exigent des documents originaux, qui ne peuvent être envoyés par mail. Ceux-ci seront donc envoyés par poste. Si vous voyagez endéans les 14 jours, alors nous vous envoyons les documents originaux par Taxipost ou courrier (voir également la rubrique Dernières minutes).

## Début et fin des prestations

Le jour de départ et le jour d'arrivée sont considérés comme des jours de voyage. Ainsi il est possible que vous ne bénéficiez pas de toutes les prestations ces jours-là (de départ et de retour). Dans le cas où vous avez également réservé le transport chez nous, alors les prestations commencent à l'aéroport de départ et terminent à l'aéroport après le vol retour, respectivement à l'embarquement ou à la descente lors d'un voyage en train, bus ou bateau.

## Dossiers sur demande

Pour toute annulation d'un dossier sur demande un frais forfaitaire de € 50.- par dossier sera demandé.

## Dernières minutes

Si les documents de voyage doivent être transmis par Taxipost ou courrier, c'est au risque et à la charge du voyageur. Les réservations pour lesquelles nous avons contacté les hôtels par téléphone et reçu la confirmation, sont équivalentes à une réservation ferme. L'annulation d'un tel dossier tombe dès lors sous les conditions d'annulation usuelles.

## Frais de modification

- Avant le départ: si le voyageur modifie son voyage, un forfait de € 12,50.-/personne, augmenté des frais réels facturés par les prestataires de services, sera appliqué. Toute modification importante - entraînant un changement du lieu de séjour, du transport, du choix de l'hôtel ou des dates du voyage (aller et/ou retour) par exemple - sera considérée comme une annulation soumise aux frais d'annulation.

- Sur place: les prestations réservées non utilisées ne sont pas remboursées - tous les frais supplémentaires (transport, hôtel, administration, ...) sont à charge du voyageur.

- Si les titres de transport sont émis, alors les conditions d'annulation usuelles (100%) sont d'application.

- Pour des modifications de réservation pour des comédies musicales, spectacles, etc. les frais d'annulation s'élèvent généralement à 100%.

## Caution sur place

L'hôtelier peut vous demander soit une copie de votre carte de crédit soit une caution à votre arrivée (carte de crédit ou espèces).

## Responsabilités

Lorsque vous réservez au moins 2 prestations touristiques (hôtel, transport et/ou extras) alors nous intervenons en tant qu'organisateur de voyages. Notre responsabilité est alors réglementée par l'art. 14 des Conditions de Voyages Générales, qui est un résumé de l'art. 17 et 18 de la loi régissant le contrat d'organisation et d'intermédiaire de voyages. Dans ce cas nous ne sommes pas responsables si le voyage réservé ne peut avoir lieu, ou s'il est interrompu ou prolongé sans préavis, du fait d'événements imprévus tels que des pannes techniques, des accidents, des grèves, des épidémies, des conditions climatiques, des conditions de guerre etc, et tous les frais réels concernant l'hôtel, le transport et les extras comptés par les fournisseurs ou des tiers à l'organisateur de voyages, sont à charge du voyageur.

Lorsque vous réservez 1 seule prestation touristique (uniquement l'hôtel, uniquement le transport ou uniquement un extra) alors nous intervenons dans le cadre d'un contrat d'intermédiaire de voyage. Dans ce cas notre responsabilité se limite à une obligation de conseil générale et l'obligation de fournir les renseignements définis par la loi qui sont à mentionner dans le contrat de voyage. Dans ce cas nous sommes uniquement responsables des erreurs commises lors de l'exécution des obligations précitées.

Pour des raisons météorologiques, techniques ou de sécurité, l'organisateur de voyages et la compagnie de transport se réservent le droit de modifier l'itinéraire initialement prévu. Ces modifications ne sont pas considérées comme portant sur un élément essentiel du contrat de voyage et ne donnent pas droit à une indemnisation. Une escale pour des raisons techniques ou autres ne porte pas atteinte à la notion 'vol direct'.

Lors d'un transport aérien, ferroviaire ou maritime international ainsi que lors d'un service hôtelier, notre responsabilité sera limitée aux dispositions des Conventions internationales qui régissent ces services.

Communication des données à Happy Flights: afin de pouvoir exercer comme il se doit les droits du voyageur par rapport à la compagnie aérienne conformément au Règlement Passagers 261/2004, l'organisateur du voyage collaborera avec la SPRL Happy Flights ([www.happyflights.eu](http://www.happyflights.eu)). Les données du voyageur (uniquement les données personnelles pertinentes et les données utiles sur le vol) seront pour cela transmises systématiquement à Happy Flights. Tout cela se fera dans le parfait respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur concernant la protection de la vie privée des personnes physiques, en particulier de la Loi du 8 décembre 1992 et de ses arrêtés d'exécution, et à aucune autre fin que la préservation des droits du voyageur dans le cadre du Règlement Passagers.

Vous pouvez consulter la liste des transporteurs aériens qui font l'objet d'une interdiction d'exploitation dans l'Union Européenne sur <http://air-ban.europa.eu>

## Litiges de consommation

Dans le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges, le Service de Médiation des Consommateurs mis en place par le Gouvernement Fédéral est compétant pour recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation. Ce service traitera la demande lui-même ou la transférera à l'entité qualifiée. Vous pouvez contacter le Service de Médiation des Consommateurs via le lien suivant: <http://www.mediationconsommateur.be/fr>

En cas de litige transfrontalier, vous pouvez de plus faire appel à la plateforme "Online Dispute Resolution" de l'Union Européenne via le lien: <http://ec.europa.eu/odr>.

## ABTO LABEL DE QUALITÉ

Notre organisation est membre de l'ABTO (Association of Belgian Tour Operators), un organisme qui s'est donné pour objectif d'améliorer la qualité des services prestés dans le cadre du secteur touristique. Cela implique pour vous un certain nombre de garanties. Ainsi nous mettons en application les conditions de voyages de la Commission de Litiges Voyages a.s.b.l. et en acceptons tous les règlements et décisions, en particulier le Règlement des Litiges.

## FONDS DE GARANTIE VOYAGES

Assuré contre l'insolvabilité financière auprès du Fonds de Garantie Voyages a.a.m., av. de la métrologie 8, 1130 Bruxelles, [www.gfg.be](http://www.gfg.be)



ABTO.be  
ASSOCIATION OF BELGIAN TOUR OPERATORS

