

CONDITIONS GÉNÉRALES

Article 1^o : Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute relation contractuelle conclue entre DEGEN TRAVEL et ses clients, ci-après les voyageurs, sous la forme soit d'un contrat d'intermédiaire de voyages soit d'un contrat portant sur l'organisation de voyages et ce conformément à la Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages.

A cet effet, le voyageur déclare accepter toutes les conditions générales de DEGEN TRAVEL et des prestataires dont il a reçu communication et considère celles-ci comme faisant partie intégrante du présent contrat.

Le voyageur déclare également accepter les conditions générales de vente établies par la Commission de Litiges Voyages Asbl dans sa version actuelle. Celles-ci sont consultables à l'adresse suivante : http://www.clv-gr.be/pdf/CGV_FR.pdf

Article 2 : Promotion et offre

1. Les informations contenues dans la brochure de voyages engageant l'organisateur 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. DEGEN TRAVEL peut se voir contraint de supprimer une offre, temporairement ou définitivement.

3. L'offre mentionnée dans la brochure est valable jusqu'à épuisement.

4. Le voyageur reconnaît que DEGEN TRAVEL l'a informé des conditions d'une assurance-annulation, d'une assurance-assistance et/ou de toute autre assurance, ainsi que du nom et de l'adresse de la compagnie d'assurance.

Article 3 : Information de la part du voyageur

Le voyageur doit fournir à DEGEN TRAVEL tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément. Si le voyageur fournit des renseignements erronés entraînant des coûts supplémentaires pour l'agent de voyages, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Article 4 : Prise d'effet du contrat de voyage

1. Lors de la réservation du voyage, DEGEN TRAVEL 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 agit au nom du voyageur.

3. 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 5 : Prix du voyage

1. Le prix convenu dans le contrat est fixe et inclut tous les services obligatoires, sous réserve d'une erreur matérielle évidente. Compte tenu de certaines lois et coutumes locales, il se peut que certains frais soient à payer sur place. Dans la plupart des cas une taxe de séjour doit par ailleurs être payée aux autorités locales, qui en fixent le montant.

2. Conformément à l'article 11 de la Loi sur les contrats de voyages du 16 février 1994, le prix convenu dans le contrat peut être revu à la hausse ou à la baisse jusqu'à 21 jours calendrier avant la date de départ prévue pour autant que cette révision résulte d'une modification :

a) des taux de change appliqués au voyage et/ou

b) du coût du transport, y compris le coût du carburant et/ou

c) des redevances et taxes afférentes à certains services.

Si l'augmentation dépasse 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 payées à l'organisateur de Voyages.

La révision du prix sera appliquée proportionnellement à la partie de la prestation soumise à cette révision du prix.

3. Pour le séjour et les autres services à l'étranger, le calcul du prix est basé sur les tarifs et les taux du change du (.../.../...)* : pour le transport sur les tarifs du (.../.../...)* et en particulier pour le transport en charter, sur le coût moyen du carburant du mois (.../.../...)*.
*voir brochure

4. DEGEN TRAVEL se réserve par ailleurs la possibilité d'adapter le prix en fonction des variations de prix appliquées par ses prestataires.

5. DEGEN TRAVEL se réserve également la possibilité de facturer aux voyageurs les frais de service engendrés par la réservation d'un voyage.

Ces frais de service sont notamment relatifs à :

- ouverture dossier

- billet d'avion

- dossier dont recherches longues

- dossier dernière minute

- frais de modification

- dossier sur mesure, frais de recherche pour offre de prix (déduit de la facture lors de la réalisation du voyage)

- euroraïl, ferry, location de voiture

- visas (par personne et par visa, en plus du coût du visa lui-même)

- réservation d'hôtel

- frais de combinaison suite à différentes réservations

- frais relatifs au paiement effectué via une carte de crédit.

Article 6 : Paiement du prix du voyage

Sauf stipulation express et contraire, toutes les factures sont payables au comptant dès réception.

En cas de non-paiement de la facture, à l'échéance et sans mise en demeure préalable, le client devra payer à titre de clause pénale irréductible et forfaitaire une somme égale à 15 % du montant restant dû avec un minimum de 50 euros. En outre, la facture ainsi majorée portera de plein droit un intérêt au taux de 1% par mois, soit 12% l'an. Si, en cas de non-paiement ou de paiement tardif de la part du voyageur, DEGEN TRAVEL envoie une sommation ou une mise en demeure par recommandé, celui-ci pourra facturer au voyageur des frais administratifs supplémentaires de € 15,00.

Article 7 : Cessibilité du contrat de voyage

1. Conformément à l'article 12 de la Loi du 16 février 1994, le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers qui devra remplir toutes les conditions du contrat d'organisation du voyage. Le cédant doit dans cette hypothèse informer DEGEN TRAVEL 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 global du voyage et des frais de la cession.

Article 8 : Autres modifications par le voyageur

L'agent de voyages peut porter en compte du voyageur tous les frais résultant de modifications demandées par celui-ci.

Article 9 : Evénement extérieur s'imposant à l'agent de voyages

1. Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à DEGEN TRAVEL, celui-ci doit le plus rapidement possible en avertir le voyageur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose de résilier le contrat, à moins qu'il n'accepte la modification au contrat proposée par DEGEN TRAVEL.

2. Le voyageur doit informer DEGEN TRAVEL 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.

Article 10 : Résiliation avant le départ par DEGEN TRAVEL

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 du 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 et 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 prévu par le contrat et au moins 15 jours calendrier avant la date du départ ;

b) si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, en ce non compris les surréservations. Pour 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 11 : 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 du départ et est tenu, le cas échéant, de dédommager le voyageur.

Article 12 : Résiliation du contrat par le voyageur

1. Outre le cas visé à l'article 9 des présentes conditions générales, le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat et ce moyennant déclaration écrite.

Dans cette hypothèse, il dédommagera DEGEN TRAVEL pour le préjudice subi à la suite de la résiliation. En plus des frais de l'organisateur de voyages, le montant de l'indemnisation dépend des frais que DEGEN TRAVEL a réellement supportés et des montants qui ont été payés aux prestataires de services et qui s'avéraient être irrécupérables. DEGEN TRAVEL se réserve également le droit de facturer le préjudice subi de manière forfaitaire, soit 10% du montant total du voyage, avec un minimum de 50 euros.

2. Si le voyageur souscrit une assurance annulation, il lui appartient de payer les frais de l'annulation à DEGEN TRAVEL et de se faire rembourser par la compagnie d'assurances.

3. Les frais de l'organisateur de voyages sont notamment : les frais d'annulation comptés par les tours opérateurs :

- une somme de 25 euros par personne pour constitution de dossier ;

- les indemnités qui seraient réclamées par les hôteliers, transporteurs, fournisseurs, sous-entrepreneurs et exploitants de spectacles, etc..., tant en vertu des règlements spéciaux qu'en vertu de conventions générales, même d'usage.

Article 13 : Responsabilité de l'agent de voyages

1. DEGEN TRAVEL est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur base des dispositions du contrat d'organisation de voyages ou d'intermédiaires de voyages ou égard à l'importance des engagements des parties.

2. L'agent de voyages peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au voyageur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

3. La responsabilité de l'agent de voyage n'est notamment pas engagée en cas :

- D'actes coupables, illicites et illégaux des hôteliers et autres sociétés de services ainsi que de leurs employés et agents qui porteraient préjudice aux clients, à leur fortune ;

- D'excursions, circuits, visites et divertissements qui ne font pas partie du programme du voyage. La participation à de telles manifestations se fait aux risques et périls du voyageur.

- De réservations d'hôtels ou autres prestations de services qui ont été directement réservées par le client. Ces réservations ne sont en aucun cas prises en charge par le voyageur.

4. Si une convention internationale est d'application à une prestation faisant l'objet du contrat de voyage, la responsabilité de DEGEN TRAVEL est, le cas échéant, exclue ou limitée conformément à la convention.

5. Dans le cas où l'inexécution lui est imputable, la responsabilité cumulée de DEGEN TRAVEL pour les dommages autres que corporels et la perte de la jouissance du voyage est toutefois limitée à concurrence de deux fois le prix du voyage.

6. DEGEN TRAVEL n'assume par ailleurs aucune responsabilité en cas de vol, de perte, de détérioration des bagages et effets personnels du voyageur. Celui-ci a la faculté de souscrire une police d'assurances garantissant la valeur de ses objets. Les suppléments de bagages, lorsque leur poids dépasse celui qui est autorisé par les règlements du transporteur sont à charge du voyageur.

Article 14 : Responsabilité du voyageur

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

2. Le voyageur doit être en possession de pièces d'identité et de documents de voyages valides et conformes lors de son départ. A défaut, tous les frais supplémentaires y relatifs seraient à la charge du voyageur. L'accomplissement des dispositions en matière de devises, passeports, visa, douane et sanitaire requises par les pays visités/transités restent à charge et sous la responsabilité exclusive du voyageur.

Article 15 : Règlement des plaintes

- Avant le départ

1. Les plaintes antérieures à l'exécution du contrat de voyage doivent être introduites dans les 15 jours par lettre recommandée ou contre accusé de réception, auprès de l'intermédiaire ou l'organisateur de Voyages.

- Pendant le voyage

2. 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'agent de Voyages ou directement à l'agent de Voyages, ou finalement à l'organisateur de Voyages.

- Après le voyage

3. Les plaintes qu'il est possible 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 ou, à défaut, auprès de l'organisateur de voyages par lettre recommandée.

Article 16 : Commission des litiges voyages

1. Il y a naissance d'un « litige » lorsqu'une plainte ne peut être résolue aimablement ou n'a pas été résolue dans les 4 mois suivant la fin de la ou des prestations ou suivant la date du départ prévue si le contrat de voyage n'a jamais été exécutée.

2. Chaque litige né après la conclusion du présent contrat relatif à ce contrat, et par lequel un voyageur est concerné, peut être traité par la Commission de Litiges voyages asbl à la demande de la partie demanderesse, à l'exception des litiges relatifs aux dommages corporels.

Si la partie défenderesse est un consommateur, elle peut s'opposer au traitement du litige par la Commission. Pour ce faire elle doit, dans un délai de 15 jours calendrier, à dater de la notification à la partie défenderesse de l'introduction auprès de la Commission du dossier relatif au litige informer par envoi recommandé, le secrétariat de la Commission Litiges voyages qu'elle ne souhaite pas voir ce dossier traiter par cette Commission.

3. La procédure et la décision seront conformes au Règlement des Litiges et aux dispositions du Code Judiciaire en matière d'arbitrage (art. 1676 à 1723 compris). La décision lie les parties, sans possibilités d'appel. Une redevance est due pour le traitement d'un litige : elle est fixée par le Règlement des Litiges.

4. L'emploi de ces conditions générales implique l'acceptation de tous les règlements et décisions, fixées par la Commission des Litiges voyages asbl, en particulier le Règlement des Litiges.

5. Adresse de la Commission des Litiges voyages asbl est : Bd du Roi Albert II, 16 – 1000 Bruxelles.

Article 17 : Confidentialité

Toutes les données requises concernant les voyageurs peuvent être enregistrées par DEGEN TRAVEL dans le cadre du traitement de la commande des voyageurs et transmises à d'autres sociétés avec lesquelles DEGEN TRAVEL travaille. Par ailleurs, ces informations peuvent également être utilisées à des fins de communication et d'information au voyageur.

Article 18 : Clause de sauvegarde

Si l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales devenait partiellement ou totalement nulle ou devait perdre ultérieurement sa validité légale, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. Les prescriptions légales remplaçant la disposition nulle.

Article 19 : Garantie financière

DEGEN TRAVEL est assuré contre l'insolvabilité par le Fonds de Garantie voyages - Avenue de la Métrologie, 8 - B-1130 Bruxelles - Tél : 02/240 68 00 - Fax : 02/240 68 08

Article 20 : Compétences juridictionnelles et droit applicable

Toute contestation née du contrat de voyages sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Liège, division de Verviers. Seul le droit belge est applicable au présent contrat.

Article 21 : Dispositions finales

Pour tout ce qui n'est pas réglé par les présentes conditions générales, l'agent de voyage se réfère notamment aux dispositions :

- du Code civil belge ;

- de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages. ;

- du Code de la Consommation et de la partie réglementaire y afférente.



DEGEN TRAVEL



LIÈGE

Boulevard d'Avroy 32 | B-4000 Liège
T +32 (0)4 332 80 00
liege@degentravel.com

HEUSY

Avenue de Spa 87 | B-4802 Heusy
T +32 (0)87 23 28 23
F +32 (0)87 23 28 25
heusy@degentravel.com

SPA

Place Verte 20 | B-4900 Spa
T +32 (0)87 29 23 80
F +32 (0)87 29 23 89
spa@degentravel.com

Business Travel Services

Rue du Tilleul 49 | B-4432 Alleur
T +32 (0)4 239 68 00
F +32 (0)4 239 68 09
bts@degentravel.com