

- Le (la) soussigné(e) déclare avoir reçu la brochure ou le programme du fournisseur, avoir pris connaissance des conditions générales et particulières relatives à cette brochure ou ce programme et les accepter. Si **DEGEN TRAVEL SPRL** agit en tant que revendeur, les conditions générales de la Commission de Litiges Voyages s'appliquent lors de la vente d'un voyage à forfait. Dans le cadre de la vente d'un service de voyage simple, les conditions relatives aux services de voyage sont d'application. Le contenu de la brochure ou du programme fait également partie intégrante du contrat de voyage (forfait ou service de voyage).

- Si **DEGEN TRAVEL SPRL** agit en tant que revendeur, les conditions particulières de vente annexées au présent contrat s'appliquent en outre à la relation contractuelle avec **DEGEN TRAVEL SPRL**.

- Le (la) soussigné(e) déclare avoir été mis au courant de toutes les informations précontractuelles prescrites 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.

- Si **DEGEN TRAVEL SPRL** agit en tant qu'organisateur de voyages, les conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, les conditions particulières, la rubrique des informations importantes et les conditions particulières de vente annexées au présent contrat sont d'application.

- Le Service public fédéral des Affaires étrangères dispose des informations les plus récentes en matière de sécurité et de santé dans les différentes destinations. Pour obtenir l'avis de voyage le plus actualisé (comprenant aussi des conseils relatifs à la sécurité, la législation locale et les formalités de voyage), vous pouvez consulter ce site : https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger/conseils_par_destination. Un avis de voyage est susceptible de changer. Par conséquent, nous vous demandons de vérifier régulièrement si une modification a été apportée à celui-ci.

Vous pouvez également vous enregistrer sur le site web <https://travellersonline.diplomatie.be>. Si vous souhaitez plus d'informations à ce sujet, rendez-vous sur ce site.

- Le client élit domicile auprès de **DEGEN TRAVEL SPRL**, en particulier pour la remise de tous les documents liés à son voyage et la désigne dans ce cadre comme mandataire.

- Le client rembourse à **DEGEN TRAVEL SPRL** toutes les sommes qui lui sont facturées par les fournisseurs de services concernés, y compris le montant du voyage, les frais d'annulation et les frais de modification.

- Le (la) soussigné(e) réserve le voyage pour tous les participants figurant sur le bon de commande / contrat de voyage. Le client confirme que les noms des participants repris sur

ce bon de commande / contrat de voyage sont corrects et correspondent aux documents d'identité officiels des voyageurs. Tous les frais liés à une mauvaise communication des noms sont à charge du client.

- Si vous avez réservé un voyage à forfait, l'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat de voyage. Le voyageur a l'obligation de signaler toute non-conformité constatée durant le séjour. Les plaintes éventuelles doivent être adressées au siège social de l'organisateur de voyages ou selon les conditions de l'organisateur de voyages concerné.

Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages pour les Prestations de Voyages Liées

Article 1 : Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux ventes de services de voyage 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 :

1. 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
2. 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.

10.3

Le professionnel qui est la 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 ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.251 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

10.4

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.

10.5

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

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

Conditions Particulières de Vente

1. Prix

Le prix convenu s'entend toutes taxes comprises, sauf mention contraire. Le prix est fixe, sous préjudice de modification conformément aux dispositions prévues dans les Conditions Générales et/ou Particulières de l'organisateur du voyage ou du/des fournisseur(s) des prestations individuelles.

2. Frais de dossier

Des frais de dossier seront facturés pour chaque ouverture de dossier ; ceux-ci sont indiqués sur le bon de commande. Une liste de prix est affichée dans toutes les agences **DEGEN TRAVEL SPRL**. En cas d'annulation, ces frais ne pourront pas être remboursés.

3. Paiement du prix du voyage

A la réservation d'un voyage, un acompte équivalent à 1/3 du montant total du voyage doit être payé. Les billets d'avion, de train, de ferry, les assurances, les vignettes, les entrées pour les parcs d'attractions et les chèques vacances doivent être payés intégralement à la réservation, ceux-ci tenant lieu de quittance pour le prix total. En cas de réservation d'un voyage moins de 30 jours avant le départ, la totalité du prix du voyage doit être payée immédiatement. Dans tous les cas, sauf si convenu autrement sur le bon de commande, le voyageur doit payer le solde au plus tard 30 jours avant la date de départ, après quoi les documents de voyage lui seront délivrés. En cas de non-paiement du solde endéans ce délai, **DEGEN TRAVEL SPRL** se réserve le droit de ne pas délivrer les documents de voyage. En présence de doutes quant au paiement du voyage dans les délais impartis, **DEGEN TRAVEL SPRL** se réserve le droit d'annuler encore le voyage afin de limiter les frais. Si le voyageur, après avoir préalablement été mis en demeure, manque de payer l'acompte ou le montant du voyage dont il est redevable, **DEGEN TRAVEL SPRL** se réservera le droit de mettre fin de

plein droit au contrat de voyage qui le lie au voyageur et sans aucune mise en demeure, les frais étant à la charge du voyageur. Dans ce cas, le voyageur est redevable des frais d'annulation de l'organisateur du voyage ou du/des fournisseur(s) des prestations individuelles valables au moment-même, ainsi que de l'intégralité des frais de réservation du TO.

4. Intérêts et majoration

Les livraisons et/ou prestations de **DEGEN TRAVEL SPRL** sont payables au siège social, au comptant ou à l'échéance indiquée sur les factures. En cas de non-paiement à l'échéance, un intérêt de 12% par an sera dû de plein droit et sans mise en demeure préalable ; tout mois commencé est considéré comme un mois entier. De même, faute de paiement à l'échéance, une majoration de 10% est d'application, sans mise en demeure préalable et de plein droit, à titre d'indemnité forfaitaire, pour un montant minimum de 75,- euros par dossier. Ces intérêts annuels de 12 % par an et l'indemnité forfaitaire de 10 %, d'un montant minimum de 75 €, sont également appliqués aux frais d'annulation, sauf s'ils sont remboursés par une assurance voyage.

5. Dossiers sur demande

Si certains services désirés sont réservés "sur demande" et si la disponibilité est confirmée par le prestataire de services concerné, la réservation est ferme et définitive. En cas d'indisponibilité, l'acompte est remboursé sous déduction des frais de dossier.

6. Conditions de l'organisateur de voyages et/ou des fournisseurs de prestations individuelles

Les Conditions Générales et Particulières émanant de l'/des organisateur(s) de voyages et/ou des fournisseurs de prestations individuelles, seront applicables à l'exécution du voyage sans aucune restriction, à l'exclusion des dispositions contradictoires aux lois belges ou européennes, qui seront considérées nulles. Si le TO agit en qualité d'intermédiaire pour un organisateur de voyages établi à l'étranger, et que les conditions générales ou particulières de ce dernier sont contraires à ces Conditions de Vente, les présents dispositions prévaudront. **DEGEN TRAVEL SPRL** se réserve le droit d'appeler l'organisateur de voyages concernés en garantie, ce à quoi le voyageur ne peut pas s'opposer.

7. Réclamations

Le voyageur doit communiquer tout manquement sur place aux prestataires de services concernés. Il est par ailleurs dans l'obligation de confirmer sa réclamation par lettre recommandée à l'attention de l'organisateur et/ou du TO, au plus tard un mois après la fin du voyage. Si la réclamation est adressée à plusieurs prestataires de services mais se rapporte aussi aux services de **DEGEN TRAVEL SPRL**, la réclamation doit également être adressée à **DEGEN TRAVEL SPRL**. Une réclamation adressée uniquement aux autres parties concernées ne peut avoir de suite utile.

8. Fonds de Garantie Voyages

La risque d'insolvabilité de **DEGEN TRAVEL SPRL** est garanti par le Fonds de Garantie Voyages, Av. de la Métrologie 8, 1130 Bruxelles - Tél. 02/240.68.00 - Fax: 02/240.68.08 –

URL: www.gfg.be - mail@gfg.be.

9. GDPR - Politique de traitement des données

La confidentialité et la sécurité sont de la plus haute importance pour **DGEEN TRAVEL SPRL** et nous nous évertuons d'assurer que nos mesures techniques et organisationnelles respectent vos droits relatifs à la protection des données.

Consentement : en s'inscrivant à nos newsletters, en signant un bon de commande, en demandant une offre ou en remplissant un formulaire de contact sur un de nos site **DEGEN TRAVEL SPRL**, vous convenez et acceptez que **DEGEN TRAVEL SPRL** puisse recueillir, traiter, stocker vos données personnelles. **En nous donnant votre consentement, vous conservez également le droit de rectification, le droit à l'oubli et/ou le droit à la suppression de vos données personnelles.**

Néanmoins, pour des raisons de contraintes légales, de luttés contre le grand banditisme et terrorisme, ainsi que des obligations comptables et fiscale, 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.

10. Droit applicable et compétence



Ce contrat avec **DEGEN TRAVEL SPRL** est régi par le droit belge. Il est convenu que le lieu d'exécution du contrat est le siège social de **DGEN TRAVEL SPRL**, Avenue de Spa 87 - 4802 Heusy. Pour des recouvrements judiciaires en cas de non-paiement, les Tribunaux de l'arrondissement l'agence de voyages concerné sont compétents, au choix de **DEGEN TRAVEL SPRL**. Des autres litiges concernant les services de **DEGEN TRAVEL SPRL**. seront réglés par la procédure d'arbitrage de la Commission Litiges Voyages (voyez l'article 18 des Conditions Générales). Si le litige n'appartient pas à la compétence matérielle de la Commission Litiges Voyages ou si dans des autres cas une procédure judiciaire est entamée, seulement les

Tribunaux de l'arrondissement de Verviers sont compétents.