

CONDITIONS PARTICULIÈRES

Nos conditions particulières sont d'application aux ventes de services de voyage à partir du 1^{er} juillet 2018 et font partie intégrante du contrat. Elles viennent en complément des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, des dispositions de la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (« la Loi »), et le cas échéant des conditions contractuelles des fournisseurs des prestations de voyage.

VENTE SEPARÉE DE SERVICES DE VOYAGE

Lorsque nous vendons séparément un seul service de voyage au sens de l'art. 71 de la Loi, les dispositions particulières suivantes s'appliquent :

1.OFFRES

Toutes nos annonces publicitaires, pages web ou offres sont élaborées de bonne foi.

Le voyageur accepte expressément que toute information fournie au sujet du service de voyage est communiquée de bonne foi et en fonction des données disponibles, et peut faire l'objet de modifications avant la conclusion du contrat. Les cartes, photos et illustrations sont présentées à titre informatif et ne sont pas contractuelles. Sauf stipulation contraire, lorsque nous établissons une offre, celle-ci est toujours « en demande » ou sous réserve de confirmation. Le voyageur nous autorise à corriger les éventuelles erreurs matérielles manifestes dans les informations que nous lui communiquons. Le voyageur accepte également que les offres peuvent être supprimées temporairement ou définitivement.

2.FORMATION DU CONTRAT

Nous agissons comme intermédiaire. Le contrat se forme directement avec le fournisseur du service de voyage lorsque la réservation est confirmée.

3.RESPONSABILITÉ

Nous ne sommes jamais responsables de l'exécution du service de voyage.

4.PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

4.1 Le prix couvre le service de voyage tel que repris dans le contrat et comprend également toutes les taxes et tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires. Le voyageur devra, le cas échéant, supporter les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires dont nous ne pouvons raisonnablement avoir connaissance ou que nous ne pouvons raisonnablement calculer avant la conclusion du contrat.

Le voyageur reconnaît que les éventuelles erreurs de prix manifestes puissent être corrigées.

4.2 Sauf accord contraire, le prix du service de voyage est dû au total lors de la confirmation de la réservation.

Les paiements en espèces ne sont acceptés que si le prix du contrat de voyage ne dépasse pas 3.000 EUR. Si le prix du contrat de voyage atteint ou dépasse 3000 EUR le supplément de paiement au-delà de 3000 EUR devra être effectué par virement bancaire ou carte bancaire.

4.3 Toute facture non payée à son échéance porte de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt de retard de 12 % par an ainsi qu'un dédommagement forfaitaire de 15 % du montant total du voyage avec un minimum de 50 EUR. Cette clause n'est pas d'application si le motif du retard invoqué à l'échéance consiste en une contestation sincère et pertinente, laissée à notre appréciation. Cependant, le fait de demander des délais de paiement ne fait pas obstacle à l'application de cette clause.

Si, à la suite du retard de paiement, DEGEN TRAVEL est amené à envoyer un rappel ou une sommation par recommandé, un montant supplémentaire de 20 EUR sera réclamé par courrier recommandé envoyé.

La livraison des documents de voyage sera suspendue aussi longtemps que nos factures ne sont pas payées.

5. RÉSILIATION, MODIFICATION ET CESSIION PAR LE VOYAGEUR

Le service de voyage n'est résiliable, modifiable ou cessible que si le fournisseur l'accepte et à ses conditions. Toute résiliation, demande de modification ou de cession par le voyageur doit nous parvenir par courrier recommandé ou contre accusé de réception à l'adresse indiqué à l'art 9. Les résiliations qui nous parviennent en dehors de nos heures d'ouverture sont censées avoir été reçues le jour ouvrable suivant.

6. PROTECTION INSOLVABILITE

Comme l'exige la loi, nous disposons d'une garantie financière fournie par le FONDS DE GARANTIE VOYAGES Rue de la Métrologie 8 à 1130 Bruxelles afin de rembourser vos paiements et d'assurer votre rapatriement en cas d'insolvabilité

7.VOLS

7.1 Les horaires de vols communiqués dans nos offres sont formulés sous toutes réserves. Tout changement d'horaire sera communiqué au plus vite au voyageur.

7.2 L'identité du transporteur effectif sera indiquée sur les documents de voyage fournis au voyageur en application du Règlement européen 2011/2005.

7.3 Le voyageur a l'obligation de se présenter à temps à l'embarquement et de disposer de tous ses documents de voyage. Nous ne saurons être tenus responsables en cas d'incidents tels que le refus d'embarquement, causé intentionnellement ou par la négligence du voyageur.

7.4 Le cas échéant, le voyageur a l'obligation de remplir une déclaration de perte, vol ou de dégâts causés à ses bagages auprès de la compagnie aérienne qui exécute le vol concerné.

7.5 Les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de la Commission européenne en application du Règlement européen 2311/2005 du 14 décembre 2005 peuvent être retrouvées en suivant ce lien : https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en

8.PROTECTION DES DONNÉES (RGDP)

Nous collectons vos données conformément au Règlement général sur la protection des données personnelles (2016/679)- (« RGDP »).

Les données personnelles que vous nous fournissez sont nécessaires au traitement de votre réservation et sont indispensables à la gestion prestations (article 6.1.b du Règlement). A ces fins, vos données peuvent ainsi être transférées à nos partenaires établis des Etats tiers. Nous faisons uniquement appel à des partenaires garantissant un niveau de protection conforme aux principes inscrits dans le RGDP.

Avec votre consentement, vos données pourront également être utilisées par nous pour vous adresser nos offres promotionnelles ou commerciales, par courrier électronique ou postal.

Par ailleurs, vos données sont également communiquées au SPF Economie et prestataires visés par- et en application de la Loi du 25 décembre 2016 relative au traitement des données des passagers qui transpose la Directive 2016/681 du 27 avril 2016 relative

à l'utilisation des données des dossiers passagers pour la prévention et la détection des infractions terroristes et des formes graves de criminalité, ainsi que pour les enquêtes et les poursuites en la matière.

Nous conservons vos données pour une durée de 5 ans après le dernier contact (mail, réservation,...)

En qualité de personne dont les données sont collectées, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement de vos données, ainsi qu'un droit d'opposition à la collecte de vos données. Ces droits peuvent être exercés en nous envoyant un courrier ou un e-mail, mentionnant votre nom, prénom et adresse ainsi que l'objet de votre correspondance.

Vos réclamations relatives à la collecte et au traitement de vos données personnelles peuvent être adressées à l'autorité de contrôle compétente.

9. NOTIFICATIONS

Sauf stipulation contraire, toute notification dans le cadre du contrat de voyage doit être faite aux adresses suivantes :

- Par lettre : Avenue de Spa 87 à 4802 Heusy
- Par email : info@degentravel.com

10. LITIGES

Tout litige survenant lors de la conclusion ou de l'exécution du contrat et qui ne serait pas soumis à la Commission de Litiges Voyages conformément aux conditions générales, ressort de la compétence des Tribunaux de Verviers.