

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.

VOYAGES À FORFAIT

Les conditions particulières suivantes sont d'application lorsque nous offrons en vente ou vendons des voyages à forfaits en tant qu'organisateur et en tant que détaillant.

1. OFFRES

Toutes nos brochures, annonces publicitaires, pages web ou offres sont élaborées de bonne foi et en fonction des données disponibles. Les cartes, photos et illustrations sont présentées à titre informatif et ne sont pas contractuelles.

Le voyageur accepte expressément que les informations précontractuelles qui lui sont communiquées peuvent faire l'objet de modifications avant la conclusion du contrat et que, sauf stipulation contraire, nos offres sont toujours « en demande » ou sous réserve de confirmation. Le voyageur accepte également que les offres peuvent être supprimées temporairement ou définitivement. Sauf stipulation contraire les offres mentionnées en brochure sont valables jusqu'à épuisement.

Le voyageur nous autorise à corriger les éventuelles erreurs matérielles manifestes dans les informations précontractuelles que nous lui communiquons.

2. FORMATION DU CONTRAT

Sauf stipulation contraire expresse, le contrat d'organisation de voyages se forme lorsque nous confirmons l'offre au voyageur, de manière définitive et sans réserve et, si un acompte est réclamé, lorsque le voyageur a payé cet acompte.

3. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

3.1 Le prix couvre les services de voyage qui sont repris dans le contrat de voyage 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, tels que des taxes touristiques ou d'accès à des facilités, des taxes d'entrée, des coûts..

Nous nous réservons le droit d'appliquer des frais de service de 15 EUR hors tva par personne. Les dossiers « sur demande » (option) sont soumis à des frais de service de 20 EUR hors TVA, sauf si l'option est confirmée.

Le voyageur nous autorise à corriger les éventuelles erreurs de prix manifestes.

3.2 Nous nous réservons le droit de majorer le prix en cas d'évolution :

1° du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou

2° du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participent pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou

3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

En cas de baisse des coûts visés ci-dessus après la conclusion du contrat et avant la date de départ, le voyageur a le droit à une réduction proportionnelle. Dans ce cas, nous aurons le droit d'imputer des frais administratifs.

Toute majoration de prix sera communiquée au voyageur sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait, assortie d'une justification et d'un calcul.

3.3 Sauf accord contraire, un acompte égal à 40% du prix total du voyage, avec un minimum de 125 EUR par personne, est dû au moment de la conclusion du contrat de voyage et le solde est payable au plus tard 45 jours avant le départ. Si la réservation a lieu moins d'un mois avant la date de départ, la totalité du prix est exigible au moment de la réservation.

En cas de réservation d'un billet de train, d'avion, ou de transport maritime, le montant total doit être payé au moment de la réservation.

3.4. Des frais de service d'un minimum de 18.15 EUR TVAC par personne seront portés en compte pour toutes réservations.

Les frais de services suivants seront appliqués (TVAC) :

Ouverture du dossier - 18.15 EUR/personne TVAC

Billet d'avion Europe - 48.40 EUR/personne TVAC minimum

Billet d'avion Long courrier - 121 EUR/personne TVAC minimum

Dossier sur mesure (déduit si commande) - 121 EUR/dossier TVAC

Dossier dernière minute - 18.15 EUR/personne TVAC

Rail, ferry, location de voiture - 18.15 EUR/personne TVAC

Visas (par personne et par visa, en plus du coût du visa lui-même) - 18.15 EUR/personne TVAC

Réservation hôtel - 18.15 EUR/personne TVAC minimum

Frais de combinaison suite à différentes réservations - 18.15 EUR/personne TVAC minimum

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

En cas de paiement par carte de crédit, les frais de paiement demeurent à charge de la personne effectuant le paiement.

3.6 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. En cas de non-paiement persistant, les frais d'annulation de l'article 4 seront applicables.

Alternativement, en cas de non-paiement des factures endéans les délais, nous avons le droit de résilier le contrat de voyage avec effet immédiat et après mise en demeure, et ce sans préjudice du droit pour nous de réclamer un dédommagement du préjudice que la résiliation nous cause, avec au minimum les frais d'annulation spécifiés à l'art. 4. Les acomptes payés par le voyageur seront imputés à ce dédommagement.

4. RÉSILIATION PAR LE VOYAGEUR

4.1 Toute résiliation par le voyageur doit nous parvenir par écrit par mail ou courrier émanant de la personne signataire du bon de commande à l'adresse du bureau où le voyage a été réservé. Les résiliations qui nous parviennent en dehors de nos heures d'ouverture sont sensées avoir été reçues le jour ouvrable suivant.

4.2 En cas d'annulation par le voyageur, nous appliquerons les frais d'annulation réels. Des frais administratifs minimum de 25 EUR hors TVA/personne seront portés en compte au voyageur.

Les vols 'last minute' et les billets de train sont non-remboursables.

Dans le cas où nous agissons en tant que détaillant, les frais d'annulation de l'organisateur seront portés en compte, augmentés de nos frais administratifs, à hauteur de 10% du prix total du voyage. Tout éventuel remboursement interviendra, en déduction des frais d'assurance et de visa.

5. MODIFICATIONS DU CONTRAT PAR LE VOYAGEUR

Toute modification du contrat par le voyageur entraînera des frais administratifs forfaitaires de 25 EUR hors TVA par personne, en plus des éventuels frais administratifs de nos fournisseurs ou de l'organisateur si nous agissons comme détaillant.

Le voyageur accepte que toute modification demandée est sujette à disponibilité et éventuels ajustements de prix. Lorsque la modification demandée est indisponible ou si le prix varie trop et que le voyageur souhaite résilier le contrat de voyage, la résiliation sera soumise à nos conditions d'annulation. Les frais de modification seront en tout état de cause mis à charge du voyageur.

6. MODIFICATIONS DU CONTRAT PAR L'ORGANISATEUR

6.1 Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications mineures au contrat, une fois qu'il est formé. Dans ce cas, nous en informerons le voyageur par support durable.

6.2 Nous nous réservons également le droit de corriger des erreurs matérielles manifestes dans le contrat.

6.3 Lorsque des modifications significatives doivent être apportées au contrat ou lorsque le prix doit être augmenté de plus de 8%, conformément à l'art. 20 de la Loi, le voyageur est

tenu de nous informer de sa décision dans un délai de 3 jours ouvrables à partir de la communication de la modification. En fonction des circonstances, ce délai peut être modifié. A défaut d'acceptation expresse de la modification, le contrat sera résilié de plein droit.

7.CESSION DU CONTRAT

En cas de cession du contrat, et à condition que nous ayons pu constater que le cessionnaire répond à toutes les conditions applicables au contrat, le cédant et/ou le cessionnaire devront préalablement et solidairement s'acquitter des frais qui en résultent. Le voyageur est avisé que dans certains cas, les frais de cession peuvent comprendre le prix de la réservation d'une nouvelle prestation de voyage (comme par exemple dans le cas de billets d'avion non cessibles ou remboursables).

8.NON-CONFORMITE ET ASSISTANCE

8.1. Les plaintes antérieures à l'exécution du contrat de voyage doivent être introduites au plus vite par lettre recommandée ou contre accusé de réception, conformément aux données de contact reprises à l'article 16.

8.2. Pendant le voyage, le voyageur a l'obligation de nous informer sans retard de tout défaut de conformité qu'il constate sur place. Toute réclamation afférente à la non-conformité du forfait sera appréciée par l'organisateur en fonction des circonstances concrètes et de la nature du forfait réservé.

8.3. Le voyageur doit nous adresser ses réclamations de la manière suivante :

Immédiatement après constatation de la non conformité.

Par téléphone confirmé par mail, pendant les heures ouvrables de bureau, au bureau où la réservation a été effectuée.

8.4 Le voyageur a le droit d'adresser sa réclamation au détaillant par qui il a réservé le voyage. Dans ce cas, il adressera aussi toujours sa réclamation à l'organisateur.

8.5 Le voyageur est conscient que s'il ne nous informe pas correctement et immédiatement du défaut de conformité, il risque de nous priver de la possibilité de solutionner efficacement le problème rencontré. Les conséquences financières résultant du non-respect de l'obligation d'information par le voyageur pourront alors être à sa charge.

9. RESPONSABILITÉ ORGANISATEUR

9.1 Nous sommes responsables de la bonne exécution des services de voyage dans leur ensemble lorsque nous agissons comme organisateur. Nous n'avons pas cette responsabilité lorsque nous agissons comme détaillant.

9.2 Notre responsabilité est limitée à trois fois le prix du forfait, sauf préjudices corporels causés intentionnellement ou résultant d'une négligence de notre part. Si l'un des services de voyage qui compose le forfait est soumis à une convention internationale, notre responsabilité est limitée conformément à cette convention internationale.

9.3 Nous ne sommes jamais responsables de l'exécution des prestations de voyage qui ne sont pas explicitement reprises au contrat et que le voyageur réserverait sur place sans nous en aviser (telles que des excursions ou activités supplémentaires).

10. FORMALITES DE VOYAGE

10.1 Le voyageur doit être en possession de documents d'identité valables pour se rendre dans le pays visité. Dans certains cas une carte d'identité suffit, dans d'autres cas un passeport international est obligatoire (parfois valable jusqu'à six mois après la date de retour prévue) et dans d'autres cas un passeport valable et un visa.

10.2 Alors que nous essayons d'informer le voyageur belge au mieux des formalités spécifiques à sa destination, il incombe au voyageur de s'assurer de la validité et de la conformité de ses documents de voyage.

Le voyageur non belge a l'obligation de s'informer auprès de son Ambassade ou autres instances diplomatiques afin de connaître les formalités auxquelles il est soumis. Nous déclinons toute responsabilité en cas de négligence de la part du voyageur à cet égard.

10.3 Le voyageur qui conclut le contrat de voyage a l'obligation de nous informer sur sa nationalité ainsi que celle des voyageurs pour qui il conclut le contrat et de nous communiquer toute information utile qui pourrait avoir des conséquences sur les documents de voyage requis.

11. SANTE

11.1. Nous ne pouvons pas connaître l'état de santé de tous les voyageurs. Le voyageur a donc l'obligation de se renseigner lui-même sur les formalités sanitaires à accomplir pour la destination choisie.

11.2 Le voyageur déclare qu'il est médicalement, physiquement et psychiquement apte à effectuer le voyage choisi. Le voyageur présentant une incapacité physique ou psychique, une incapacité ou restriction de mobilité, étant atteint d'une maladie nécessitant un traitement ou une assistance médicale et les femmes enceintes, doivent impérativement nous en informer, le cas échéant par la personne qui réserve le voyage en son nom. Nous nous réservons le droit de refuser un voyageur si, pour des raisons objectives et non-discriminatoires, il s'avère que celui-ci n'est pas apte à y participer.

11.3 Il est vivement recommandé au voyageur d'emporter avec lui le matériel et équipement adéquats en fonction de la nature du voyage, sauf lorsque ce matériel et équipement sont inclus dans le forfait. Nous ne saurons être tenus responsables en cas de la négligence du voyageur.

11.4. En matière de conditions de santé et de sécurité sur le lieu de destination, il est recommandé au voyageur de consulter le site web du SPF Affaires étrangères.

12.GARANTIE FINANCIÈRE

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

13.ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE ET PROFESSIONNELLE

Notre responsabilité professionnelle est couverte par la compagnie d'assurance ALLIANZ rue de Laeken 35 à 1000 Bruxelles.

14.VOLS

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

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

14.3 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.

14.4 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.

14.5 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

15.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.

16.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

17.ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

En application de l'article VI.53, 12° du Code de droit économique, le Voyageur n'a pas le droit de se rétracter pour les services :

- d'hébergement
- de transport
- de location de voitures
- de restauration et de services liés à des activités de loisir

18.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.