

CONDITIONS GENERALES COMMISSION DE LITIGES VOYAGES ASBL

ARTICLE 1: CHAMP D'APPLICATION

Ces conditions générales sont applicables aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages, tels que définis par la loi du 16 février 1994 régissant le Contrat d'Organisation et d'intermédiaire de voyages.

ARTICLE 2: PROMOTION ET OFFRE

§1. Les informations contenues dans la brochure de voyages engage l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages, qui a édité ladite brochure, à moins que:

* les modifications dans ces informations n'aient été clairement communiquées au voyageur, par écrit et devant la conclusion du contrat.

* ces modifications n'interviennent qu'ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties du contrat.

§2. L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peut se voir contraint de supprimer une offre, temporairement ou définitivement.

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

ARTICLE 3: INFORMATION EMANANT DE L'ORGANISATEUR ET/OU DE L'INTERMEDIAIRE DE VOYAGES.

L'organisateur de voyages 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 ont intérêt à s'informer des formalités à accomplir auprès des instances compétentes.

b) Les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance-annulation et/ou assistance.

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 c'est possible l'indication de la place à occuper par le voyageur;

b) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone et de fax, 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 l'organisateur de voyages;

c) pour les voyageurs 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 à l'alinéa précédent 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. Si le voyageur fournit des renseignements erronés entraînant 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 et/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 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 6: PRIX DU VOYAGE

§1. Le prix convenu dans le contrat est fixe et inclus tous les services obligatoires, sous réserve d'une erreur matérielle évidente.

§2. 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 de 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 des prestations soumises à cette révision de prix.

§3. Pour le séjour et les autres services à l'étranger, le calcul du prix est basé sur les tarifs et les taux de change du 30 juin 1994; pour le transport sur les tarifs du 30 juin 1994, et en particulier, pour le transport en charter, sur le coût moyen du carburant du mois de juin 1994.

ARTICLE 7: PAIEMENT DE LA SOMME DU VOYAGE

§1. Sauf encas de location ou de convention expresse contraire, voyageur paie à la signature du bon de commande, 30% du prix total du voyage, avec un minimum de 75,00 € à titre d'acompte.

§2. Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paie le solde 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.

§3. Si la réservation a lieu moins d'un mois avant la date de départ, la totalité du prix est immédiatement exigible.

ARTICLE 8: CESSIBILITE DE LA RESERVATION

§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 global du voyage et du frais de cession.

ARTICLE 9: AUTRES MODIFICATIONS PAR LE VOYAGEUR

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

ARTICLE 10: MODIFICATION AVANT LE DEPART 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 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: RESILIATION AVANT LE DEPART PAR L'ORGANISATEUR DE VOYAGES

§1. Si l'organisateur de voyages résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a le choix entre: 1° 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;

2° 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 exécution du contrat, sauf:

a) si l'organisateur de voyages annule le voyage parce que le nombre minimum de voyageurs prévu dans le contrat est nécessaire à l'exécution de celui-ci n'a pas été atteint et si le voyageur en a été informé par écrit dans les délais prévu au contrat et au moins 15 jours calendrier 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 toute la diligence déployée.

ARTICLE 12: NON-EXECUTION PARTIELLE OU TOTALE DU VOYAGE

§1. S'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante de services faisant l'objet du contrat ne pourra être exécutée, l'organisateur de voyage 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: RESILIATION 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 l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subit à la suite de la réalisation. Le dédommagement peut être fixé forfaitairement et s'élever à une fois le prix du voyage au maximum.

ARTICLE 14: RESPONSABILITE 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 ces préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que ses propres actes et négligences.

§3. Si une convention internationale est d'application à une prestation faisant l'objet du contrat de voyage, la responsabilité de l'organisateur de voyage est, le cas échéant, exclue ou limitée conformément à la 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 jouissance du voyage est limitée à concurrence de deux fois le prix du voyage.

§5. Pour le reste les articles 18 et 19 de la loi mentionnée dans l'article 1^{er} sont d'application.

ARTICLE 15: RESPONSABILITE DU VOYAGEUR

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.

ARTICLE 16: REGLEMENT DES PLAINTES

Avant le départ:

§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, auprès de l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages.

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 – dans tous les cas, en premier lieu, à l'hôtelier si la plainte est relative à l'accommodation, 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.

Après le voyage:

§2. 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 ou, à défaut, auprès de l'organisateur de voyages, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

ARTICLE 17: COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

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

§2. Chaque litige né après la conclusion d'un contrat de voyage, comme visé dans l'article 1^{er} de ces conditions générales, au sujet de ce contrat et par lequel un voyageur est concerné est traité exclusivement par la Commission de Litiges Voyages asbl, à l'exception des litiges relatifs aux dommages corporels.

§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). Une déviance lie les parties, sans possibilité d'appel. Une réclamation 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, fixés par la Commissions de Litiges asbl, en particulier le Règlements des Litiges.

§5. L'adresse de la Commissions de Litiges Voyages asbl est: rue J.A. De Mot 24-26, 1040 Bruxelles.

CONDITIONS GENERALES

VOYAGES / BDK

Licence A 5664

INSCRIPTION

L'inscription à l'un de nos voyages implique l'adhésion à nos conditions. Les places du car sont toujours numérotées et attribuées dès l'inscription si vous le souhaitez. Inscrivez-vous donc le plus tôt possible pour choisir vos places. Ces places sont valables pour le voyage aller et retour ainsi que pour les excursions effectuées sur places. Veuillez noter que, suivant un arrêté royal du 16/10/86 publié dans le moniteur belge du 25/11/86, tous les autocars sont «non-fumeurs». Toute inscription implique automatiquement le paiement d'un acompte de minimum 150,00 €. Le solde devra être payé 1 mois avant le départ. Passé ce délai, les places ne pourront plus être garanties.

PRIX

Nos prix comprennent le transport en autocars de luxe, les frais d'hôtel, de séjour, de passage, ainsi que la TVA. Ils sont établis sur les bases économiques et cours des changes au 1^{er} janvier 2012. Ils pourraient être réajustés en cas de fluctuation importante du cours de changes, d'une augmentation de la TVA ou d'une hausse importante du prix fuel.

ASSURANCES

Nous conseillons fortement à chaque client de souscrire une assurance voyage (Assistance – annulation voyages, assurance bagages, accident de voyage).

MUTUELLE

N'oubliez pas de vous renseigner auprès de votre mutuelle qui fournira les documents nécessaires pour votre voyage. (Carte de mutuelle européenne remplaçant l'ancien formulaire E 111)

BAGAGES

Nous vous demandons de prendre une valise par personne. Les soutes à bagages sont fermées à clef.

CHAMBRES

Le logement est prévu en chambre de 2, 3 ou 4 personnes. Les voyageurs désirant loger en chambre individuelle paient un supplément. Etant donné le nombre très limité de telles chambres dans les hôtels, elles ne sont en aucun cas garanties et ne seront accordées que suivant les possibilités de chaque hôtel. Lorsqu'une chambre individuelle n'est pas accordée, le supplément payé est automatiquement remboursé. La distribution des chambres est effectuée à l'arrivée du groupe sous la responsabilité de l'hôtelier.

PRISE EN CHARGES DES VOYAGEURS

Lorsque nous aurons la liste des participants, nous établissons un circuit de prise en charge dans les diverses localités.

A l'aller:

Pour éviter un trop long parcours, il faudra un minimum de 10 inscrits dans la même localité pour que l'autocar passe; un seul arrêt sera fixé par village. Nous vous demanderons de monter dans l'autocar à l'endroit le plus proche du circuit. L'itinéraire et l'horaire de prise en charge seront clôturés 1 mois avant le départ. Ils ne seront plus modifiés.

Au retour:

Nous effectuerons le même circuit que pour l'aller.

ANNULATION DU VOYAGE

1. De notre part:

Nous nous réservons le droit d'annuler un départ en groupe qui réunirait un nombre de participants trop peu élevé, le 20^{ème} jour avant le départ du circuit. L'acompte versé serait bien entendu remboursé automatiquement.

2. De votre part

Doit se faire obligatoirement par écrit.

Pour toute annulation d'un voyage, une taxe fixe de 100,00 € sera demandée pour les frais de dossier, jusque 31 jours avant le départ. De 30 à 9 jours avant le départ, 50% du montant du voyage avec un minimum de 150,00 € par personne. Moins de 8 jours avant le départ, 100% du montant du voyage. Pour chaque modification de réservations (dates, hôtel, nom, prise en charge etc...) des frais de modifications s'élèveront jusqu'à 10,00 € par dossier.

3. Annulation sans avoir prévenu BDK.

Toute inscription réalisée via notre bureau ou notre site Internet, laissée sans acompte et mise en annulation sans avoir prévenu officiellement BDK, engendrera des frais, ceux-ci seront facturés minimum 100 € par dossier. Cependant, le point 2 restera d'application et le montant à payer se calculera en fonction de la date de découverte de cette annulation.

Note importante

Le présent programme est établi par l'agence de voyages en qualité d'intermédiaire entre d'une part, le client, et d'autre part, tous les prestataires de services. Il en résulte que l'agence de voyages ne pourra en aucun cas, être tenu responsable de tout accident, blessures, retard, irrégularité, perte ou vol d'effets ou de bagages à main. Tous prix, horaires et itinéraires peuvent être modifiés sans préavis préalable. En ce cas, le voyageur pourra à son gré, soit accepter les modifications, soit se libérer de son engagement et faire rembourser le montant intégral des sommes versées par lui sans autre indemnité de part et d'autre.