



## Nos conditions générales 2020-2021

### Art.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.

### Art.2 : Promotion et offre

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

- les modifications dans ces informations n'aient été clairement communiquées au voyageur par écrit et avant 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.

### Art.3 : Information émanant de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages.

L'organisateur 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 de départ, de fournir par écrit aux voyageurs les informations suivantes :

a) les horaires, les lieux d'escales et correspondances et, si 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 intermédiaire de voyages, soit des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problème, soit directement de l'organisateur et/ou intermédiaire de voyages;

c) pour les voyages 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. Veuillez noter que nos séjours en autocars pour individuels regroupés ne sont pas accessibles aux enfants de moins de 6 ans.

Le délai de 7 jours calendrier visé à l'alinéa précédent n'est pas applicable en cas de contrat conclu tardivement.

#### Art.4 : Information de la part du voyageur.

Le voyageur doit fournir à l'organisateur et/ou 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.

#### Art.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 voyage prend cours au moment où le voyageur reçoit 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.

#### Art.6 : 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.

§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 du transport, y compris le coût du carburant
- 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 taux de change du 15/12/2020 ; pour le transport, sur les tarifs du 15/12/2020.

#### Art.7 : Paiement de la somme du voyage.

§1. Sauf en cas de location ou de convention expresse contraire, le voyageur paie à la signature du contrat de voyage 30% du prix total du voyage avec un minimum de 75 € (par personne) à titre d'acompte.

§2. Sauf convention contraire sur le contrat de voyage, 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 eu lieu moins d'un mois avant le départ, la totalité du prix est immédiatement exigible.

#### Art.8 : Cessibilité de la réservation

§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 des frais de la cession.

#### Art.9 : Autres modifications par le voyageur

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

#### Art.10 : Modification avant le départ 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 tôt possible, et en tous 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'organisateur de voyages de sa décision dans les meilleurs délais, et en tous 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.

§4. Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 11.

#### Art.11 : Résiliation avant le départ 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 voyages de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément ; si le voyage de 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 non-exécution du contrat, sauf

a) si l'organisateur de voyages annule le voyage parce que le nombre minimum de voyageurs prévu 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 dans le 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 celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées, malgré toute la diligence déployée.

#### Art.12 : 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 de départ et est tenu, le cas échéant, de dédommager le voyageur.

#### Art.13 : Résiliation 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 subi à la suite de la résiliation.

**Les frais d'annulation varient d'un séjour à l'autre et sont clairement notifiés sur les documents relatifs à chaque séjour.** Dans le cas très improbable où il n'est fait mention d'aucune condition particulière, le dédommagement est fixé forfaitairement comme suit :

\* jusqu'à 60 jours calendrier avant le départ : 30% du montant du séjour avec un minimum de 75 € par personne

\* de 60 à 31 jours calendrier avant le départ : 50% du montant du séjour avec un minimum de 150 € par pers.

\* moins de 31 jours calendrier avant le départ : 100 % du montant du séjour

#### **Art.14 : Responsabilité 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 poursuivre les autres prestataires de services en responsabilité.

§2. L'organisateur de voyages est responsable des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de 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 la 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 premier sont d'application.

#### **Art.15 : Responsabilité 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.

#### **Art.16 : Règlement des plaintes.**

Avant le voyage :

§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 de l'organisateur de voyages.

Pendant le voyage :

§2. Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites 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 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 à l'organisateur de voyages.

Après le voyage :

§3. 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, de l'organisateur de voyages, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

#### **Art.17 : Commission de Litiges Voyages.**

§1. Il y a naissance d'un litige lorsqu'une plainte ne peut pas être 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 pas été exécuté.

§2. Chaque litige né après la conclusion d'un contrat de voyages, comme visé dans l'article 1er de ces conditions générales, au sujet de ce contrat et par lequel le 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). La décision lie les parties, sans possibilité 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, fixés par la Commission des Litiges ASBL, en particulier le Règlement des Litiges.

§5. L'adresse de la Commission des Litiges Voyages ASBL est : Rue J.A.De Mot 24-26 / 1040 Bruxelles.

GARANTIE : Anglo Encounter (Voyages Penning - Lic A1120) est assuré afin de respecter les engagements envers le voyageur en cas d'insolvabilité financière auprès de la compagnie AMLIN EUROPE N.V.