

# Conditions générales de la Commission de Litiges Voyage pour les voyages à forfait

## Article 1 : Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux contrats de voyage à forfait réservés 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 : Information de la part de l'organisateur et du détaillant avant la conclusion du contrat de voyage à forfait

2.1 L'organisateur ainsi que le détaillant communiquent au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standard légalement prévues ainsi que les informations mentionnées ci-après dans le cas où elles s'appliquent au voyage à forfait :

- 1° les caractéristiques principales des services de voyage :
  - a) la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et le nombre de nuitées comprises ;
  - b) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux et les dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances ; lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, le voyageur est informé de l'heure approximative du départ et du retour ;
  - c) la situation, les principales caractéristiques et la catégorie de l'accommodation en vertu des règles du pays de destination ;
  - d) les repas fournis ;
  - e) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le voyage à forfait ;
  - f) lorsque cela n'est pas clair, si les services de voyage seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe ;
  - g) la langue dans laquelle les autres services touristiques seront fournis ;
  - h) si le voyage est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite
- 2° le prix total du voyage à forfait et, s'il y a lieu, tous les coûts supplémentaires que le voyageur peut encore avoir à supporter ;
- 3° les modalités de paiement
- 4° le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage à forfait et la date limite pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
- 5° des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires ;
- 6° la mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation ;
- 7° des informations sur les assurances annulation et les assurances assistance

2.2 Le professionnel veille à ce que le formulaire d'information standard approprié soit fourni au voyageur.

2.3 Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat de voyage à forfait. Elles ne peuvent pas être modifiées, sauf par accord commun des parties contractantes.

## Article 3 : Information de la part du voyageur

3.1 La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait doit fournir à l'organisateur et au détaillant tous les renseignements utiles qui pourraient influencer la conclusion du contrat ou le bon déroulement du voyage.

3.2 Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur et / ou le détaillant, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

## Article 4 : Le contrat de voyage à forfait

4.1 Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait ou dans un délai raisonnable, l'organisateur ou s'il y a un détaillant, ce dernier, fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf.

Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat de voyage à forfait est conclu en la présence physique et simultanée des parties.

4.2 Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations visées à l'article 2 et les informations suivantes :

- 1° les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées ;
- 2° que l'organisateur est responsable pour la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et qu'il a un devoir d'assistance ;
- 3° le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées ;
- 4° le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du représentant local de l'organisateur, ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur pour demander une aide si le voyageur est en difficulté ou pour se plaindre de toute non-conformité éventuelle ;
- 5° l'obligation pour le voyageur de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ;
- 6° des informations permettant d'établir un contact direct avec un mineur non accompagné ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour ;
- 7° des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes ;
- 8° des informations sur la Commission de Litiges Voyages et sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges de l'UE ;
- 9° des informations sur le droit du voyageur de céder son contrat à un autre voyageur.

4.3 En temps utile avant le début du voyage à forfait, l'organisateur remet au voyageur :

- 1° les reçus,
- 2° les vouchers et billets nécessaires,
- 3° les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement, les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

## Article 5 : Le prix

5.1 Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité.

Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix est calculée. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une 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 participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou
- 3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

Si la possibilité d'une majoration est prévue, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés ci-dessus.

5.2 Si la majoration du prix dépasse 8 % du prix total le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

5.3 Une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifie avec une justification et un calcul, sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, et ce au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait.

5.4 En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses.

## Article 6 : Paiement du prix

6.1 Sauf convention expresse contraire, le voyageur paye, à titre d'acompte, à la conclusion du voyage à forfait, une fraction du prix total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage.

6.2 Sauf convention contraire le voyageur paye le solde du prix au plus tard un mois avant le départ.

6.3 Dans le cas où le voyageur, après avoir été mis en demeure, resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, l'organisateur et/ou le détaillant a le droit de résilier de plein droit le contrat qui le lie au voyageur et de mettre les frais à charge de celui-ci.

## Article 7 : Cession du contrat de voyage à forfait

7.1 Le voyageur peut céder le contrat de voyage à forfait à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat, à condition :

- 1° d'en informer l'organisateur et éventuellement le détaillant via un support durable comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, le plus rapidement possible et au plus tard 7 jours avant le début du voyage à forfait et
- 2° de supporter les frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

7.2 Celui qui cède le voyage à forfait et celui qui le reprend sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur informe celui qui cède le voyage des coûts de la cession.

## Article 8 : Autres modifications par le voyageur

L'organisateur et / ou le détaillant peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultants d'autres modifications demandées par celui-ci et acceptées par l'organisateur et/ou le détaillant.

## Article 9 : Modifications au contrat par l'organisateur avant le voyage

9.1 L'organisateur ne peut pas, avant le début du voyage à forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix à moins que :

- 1° l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat, et
- 2° la modification ne soit mineure, et
- 3° l'organisateur n'en informe le voyageur sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf.

9.2 Si, avant le début du voyage à forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières du voyageur qui sont confirmées ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 %, il informe le voyageur :

- 1° des modifications proposées et de leurs répercussions sur le prix du forfait ;
- 2° du fait que le voyageur pourra résilier le contrat sans payer de frais de résiliation, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées
- 3° du délai dans lequel il doit communiquer sa décision à l'organisateur
- 4° du fait que si le voyageur n'a pas accepté expressément la modification proposée dans le délai visé il est automatiquement mis fin au contrat, et
- 5° s'il y a lieu, de l'alternative proposée ainsi que de son prix.

9.3 Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait ou le voyage à forfait de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage à forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

9.4 Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément à l'article 9.2 et que le voyageur n'accepte pas d'autre forfait, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

## Article 10 : Résiliation par l'organisateur avant le voyage.

10.1 L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait :

- 1° si le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :
  - a) vingt jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
  - b) sept jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
  - c) 48 heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours,

ou

2° s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur avant le début du voyage à forfait.

10.2 Dans ces cas l'organisateur rembourse le voyageur des paiements effectués pour le voyage à forfait, sans être tenu à un dédommagement supplémentaire.

#### **Article 11 : Résiliation par le voyageur**

11.1 Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage à forfait. Lorsque le voyageur résilie, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation.

Le contrat de voyage à forfait peut stipuler des frais de résiliation standard, calculés en fonction de la date de résiliation du contrat avant le début du voyage à forfait et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés.

En l'absence de frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation correspond au prix du voyage à forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage.

11.2 Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation, si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ont des conséquences importantes sur l'exécution du voyage à forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait en vertu du présent article, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du voyage à forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

11.3 L'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom endéans les quatorze jours, le cas échéant diminués des frais de résiliation.

#### **Article 12 : Non-conformité pendant le voyage**

12.1 Le voyageur informe l'organisateur, sans retard de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.

12.2 Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf si cela :

1° est impossible, ou

2° entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité le voyageur a droit à une réduction de prix ou un dédommagement conformément à l'article 15.

12.3 Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

12.4 Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu, l'organisateur propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations, si possible de qualité égale ou supérieure.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage à forfait de qualité inférieure, l'organisateur octroie au voyageur une réduction de prix appropriée.

Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat de voyage à forfait ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

12.5 Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation et demander, le cas échéant, une réduction de prix et/ou un dédommagement.

Si le voyage à forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur fournit également au voyageur le rapatriement.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et/ou à un dédommagement, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

12.6 Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur.

12.7 La limitation des coûts, visés dans 12.6, ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du voyage à forfait.

12.8 L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter sa responsabilité si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.

12.9 Le voyageur peut adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l'exécution du voyage à forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage à forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard excessif.

#### **Article 13 : Responsabilité du voyageur**

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leurs préposés et / ou à leurs représentants, par sa faute ou à la suite de la non-exécution de ses obligations contractuelles.

#### **Article 14 : Responsabilité de l'organisateur ou du professionnel**

14.1 L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

14.2 Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant établi dans un État membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions stipulées dans la loi du 21 novembre 2017.

#### **Article 15 : Réduction de prix et dédommagement**

15.1 Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

15.2 Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement est effectué sans retard excessif.

15.3 Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est due :

1° au voyageur ;

2° à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et que cette non-conformité revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou

3° à des circonstances exceptionnelles et inévitables

#### **Article 16 : Obligation d'assistance**

16.1 L'organisateur apporte sans retard excessif une assistance appropriée au voyageur en difficulté notamment :

1° en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° en aidant le voyageur à effectuer des communications à distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

16.2 L'organisateur est en droit de facturer cette assistance si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur

#### **Article 17 : Procédure de plaintes**

17.1 Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire le plus vite possible et de façon probante auprès de l'organisateur ou du détaillant.

17.2 Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat de voyage à forfait doivent être introduites le plus vite possible sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.

17.3 Les plaintes qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante ou qu'il était impossible de formuler sur place doivent être introduites sans retard après la fin du voyage auprès de l'organisateur ou du détaillant de manière pouvant servir de preuve.

#### **Article 18 : Procédure de conciliation**

18.1 En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre eux.

18.2 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.

18.3 Le secrétariat procurera aux parties un règlement de conciliation et un « accord de conciliation ».

18.4 Conformément à la procédure décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles.

18.5 L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.

#### **Article 19 : Arbitrage ou Tribunal**

19.1 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.

19.2 Le voyageur, qu'il soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages.

19.3 L'organisateur ou le détaillant qui est 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.

19.4 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.

19.5 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](mailto:litiges-voyages@clv-gr.be)



## CONDITIONS DE VENTES PARTICULIÈRES

Nos conditions particulières sont d'application aux ventes de services de voyage à partir du 1er 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.

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

### 1. OFFRES

- Nous considérons un voyage sur mesure, tout voyage ayant fait l'objet d'une offre préalable et dont les différents services sont connus comme étant « en demande » sous réserve de disponibilités définitives.
- Par voie de fait, nos offres sont toujours sous réserve de confirmations des prestations émanant de nos fournisseurs et les informations précontractuelles communiquées restent sujettes à modifications une fois notre devis accepté.
- Nos devis et propositions sont rédigés de bonne foi en fonction des données communiquées ou mises à notre disposition.
- Les cartes, photos et illustrations y figurant ne sont pas contractuelles et sont fournies à titre purement informatif.
- Les prix communiqués sont établis sur base des taux de change applicables à la date de l'envoi de l'offre.
- Les conditions tarifaires et la disponibilité des prestations de nos propositions sont caduques dès lors que la date et l'heure de validité mentionnées sont dépassées. Lorsqu'aucune date de validité n'est indiquée, les tarifs ne peuvent être garantis.
- Tous nos voyages publiés via nos brochures, affichettes et sites internet doivent non seulement faire l'objet d'une revalidation tarifaire ; mais sont eux aussi sujets à reconfirmation de tarif et de disponibilité par les différents prestataires.
- Nous nous réservons un droit de correction du contenu intégral de nos devis ou voyages publiés (brochures, sites internet, affichettes...) suite à un constat d'erreur(s) matérielle(s) manifeste(s)

### 2. FORMATION DU CONTRAT

- L'acceptation de nos offres, devis et produits publiés doit impérativement se faire par un écrit mentionnant de manière précise les noms, prénoms, date de naissance et nationalité des participants au voyage (une copie scannée des passeports est conseillée)
- Cet écrit engage le voyageur aux procédures de lancements définitives des réservations des différentes prestations du voyage proposé mais restent sujettes à reconfirmations et les conditions particulières mentionnées au point 1 sont d'application
- La formation du contrat sera effective dès lors que toutes les composantes du voyage sont définitivement confirmées et jugées acceptables par Travel Sensations

### 3. TRANSPORTS AERIEN

- Tous les horaires mentionnés dans nos offres et dans le contrat de voyage sont sous toutes réserves de modifications ultérieures.
- L'identité du transporteur effectif sera indiquée sur les documents de voyage fournis au voyageur en application du Règlement européen 2111/2005
- Le voyageur a l'obligation de se présenter à temps à l'embarquement et de disposer de tous ses documents de voyage
- Le voyageur a l'obligation de remplir une déclaration de perte, vol ou de dégâts causés à ses bagages
- Liste noire des cics aériennes disponible sur le lien suivant : [https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf)

#### Remarques importantes

*Nos prix sont forfaitaires et tiennent compte du temps du voyage dans la durée globale du forfait. Ainsi, tous changements de vols, d'horaires et/ou de retard occasionnés par les divers transporteurs ne pourront donner lieu à un remboursement d'une prestations locales (transferts, hébergement, visites) n'ayant pu être effectuées.*

*Pour tout retard constaté le jour du départ, nous invitons les passagers à entreprendre les procédures de remboursement légales disponibles en ligne sur le lien suivant : [https://claimit.eu/fr\\_BE/](https://claimit.eu/fr_BE/)*

### 4. PRIX

Le prix annoncé ne sera considéré comme étant définitif qu'à la reconfirmation des prestations proposées dans l'offre. Les conditions tarifaires reprises mentionnées dans nos propositions et offres ne comprennent jamais (sauf mention contraire explicite) :

- Les redevances et diverses taxes (séjour, gouvernementales...) réclamées localement
- Les frais de carburant, les péages et parkings en cas de location de véhicules
- Les infractions et procès-verbaux en cas de location de véhicules
- Les assurances complémentaires en cas de location de véhicule
- Les formalités de renouvellement de passeport et/ou d'obtention de visas
- Les diverses médications obligatoires ou conseillées

- Les pourboires aux guides, chauffeurs, porteurs ou autres prestataires
- Les boissons et toutes les dépenses personnelles non explicitement mentionnés dans les inclusions
- Les assurances personnelles (assistance, rapatriement, annulation...)
- Toute prestation ou service non mentionné explicitement

Nous nous réservons également le droit d'augmenter le prix conformément à la loi en vigueur : ainsi, 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.

La révision du prix sera appliquée proportionnellement à la partie des prestations soumises à cette révision de prix.

Pour toute augmentation a posteriori dépassant 8% 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

### 5. MODALITÉS DE PAIEMENT

- Sauf en cas de convention expresse contraire, un acompte de 40% du montant du voyage escompté est demandé au moment de la formation du contrat.
- Le montant de l'acompte peut être supérieur en cas d'émission anticipative ou immédiate des billets d'avions, ou pour certaines prestations particulières qui nécessitent le paiement d'un acompte plus élevé, voire la totalité du solde, pour garantir la réservation des dites prestations.
- Si la formation du contrat demande de réservation a lieu moins d'un mois avant la date de départ, la totalité du prix est immédiatement exigible.
- Sauf convention contraire sur le bon de commande/facture, le solde restant dû est exigé 40 jours avant le début des prestations. Néanmoins, les voyageurs ont la possibilité de payer l'intégralité du montant du voyage de façon à éviter toute augmentation éventuelle reprise au point 3 (a, b, c)
- Le non-respect des modalités de paiement sont soumises aux sanctions suivantes :
  - 1) Le non envoi des documents de voyages jusqu'à la réception d'une preuve de paiement tangible nous permettant de pouvoir faire parvenir ces documents selon le format et le type d'expédition que nous jugerons opportun
  - 2) Pour tout paiement reçu dans les 8 jours qui précèdent le départ, la facturation de frais administratifs forfaitaires de 250 €
  - 3) Pour tout paiement non reçu à 24 heures du départ, la résiliation totale du contrat avec frais d'annulation correspondants (voir point 6) augmentés des frais administratifs précités de 250 €

- Tous les frais supplémentaires (frais de coursier, pertes des réservations aériennes ou des prestations terrestres) occasionnés par un retard de paiement seront facturés
- Pour certains voyages, groupes privés notamment, d'autres conditions de paiement sont d'application. Celles-ci seront précisées lors de l'offre de prix du voyage.

### 6. RÉSILIATION PAR LE VOYAGEUR

- Toute annulation doit se faire impérativement par le détaillant en nous adressant un écrit mail/courriel dans les heures d'ouvertures (de 9 à 18h du lundi au vendredi) en y indiquant les références du voyage à annuler.
- Seul un accusé de réception émanant de nous fait office de date d'annulation du contrat.
- Les frais détaillés ci-après devront être payés par le voyageur, même si l'annulation est due à un cas fortuit ou de force majeure.  
Tous les montants s'entendent par pers :
  - à + de 90 jours : 25% du montant total du dossier augmentés des frais de 100% sur le transport aérien imposés par les compagnies aériennes en cas d'annulation des billets d'avions déjà émis.
  - Entre 89 et 36 jours : 50% du montant total du dossier augmentés des frais de 100% sur le transport aérien imposés par les compagnies aériennes en cas d'annulation des billets d'avions déjà émis.
  - Entre 35 et 22 jours : 75% du montant total du dossier augmentés des frais de 100% sur le transport aérien imposés par les compagnies aériennes en cas d'annulation des billets d'avions déjà émis.
  - Entre 21 jours et jusqu'au jour de départ : 100% du montant total du dossier.
- L'annulation d'une réservation par une partie des participants enregistrés ensemble pour un voyage ou arrangement, équivaut à l'annulation du contrat entier, de sorte que les montants visés ci-dessus sont à payer par tous les voyageurs. Si le(s) participant(s) restant conclue(nt) un nouveau contrat avec Travel SENSATIONS, le prix pourrait faire l'objet d'une révision à la hausse en fonction du nouveau nombre de participants.
- Pour certains voyages (groupes privés notamment...) d'autres conditions d'annulation sont d'application et précisées lors de l'offre de prix du voyage concerné.
- Tout remboursement éventuel interviendra au plus tard 14 jours après l'annulation du forfait sous déduction des frais d'assurance, de réservation, de visa ainsi que des frais d'annulation

### 7. MODIFICATIONS DU CONTRAT PAR LE VOYAGEUR

- Les modifications souhaitées sont sujettes à disponibilité et éventuels ajustements de prix.



- Nous facturerons tous les frais résultants d'une demande de changements ou de modifications demandées expressément par le voyageur
- Pour autant qu'elles soient réalisables, les demandes de modifications à un voyage réservé sont acceptées moyennant paiement par le voyageur :
  - a) Des frais d'annulation/modification imposés par les compagnies aériennes et/ou des prestataires et/ou des hôtels concernés
  - b) De l'éventuel réajustement à la hausse du prix forfaitaire initial selon les nouvelles données de confirmation

S'ajoutent aux 2 points précités les frais ci-dessous pour lesquels nous mettons en évidence deux catégories de modification bien distinctes

#### Catégorie 1 avec modification :

- Du type de chambres (par ex : passage de chambre double à chambre Twin)
- Du régime de repas
- De la catégorie de véhicules
- De la Langue des documents de voyages

Frais applicables par personne :

- à + de 90 jours du départ : + 75,00 €
- Entre 89 et 36 jours avant départ : + 150,00 €
- Entre 35 et 22 jours avant départ : + 300,00 €
- A partir de 21 jours avant départ : + 500,00 €

#### Catégorie 2 avec modification :

- D'un nom de voyageur
- D'un ou plusieurs hôtels
- Des dates de voyages
- D'une ou des destinations

Frais applicables par personne :

- à + de 90 jours du départ : voir conditions d'annulation
- Entre 89 et 36 jours avant le départ : voir conditions d'annulation
- Entre 35 et 22 jours avant le départ : voir conditions d'annulation
- A partir de 21 jours avant le départ : voir conditions d'annulation

Si une modification demandée est indisponible ou si le nouveau prix n'est pas accepté, le voyageur doit dans tous les cas de figure payer les frais de résiliation en cas d'annulation

### **8. MODIFICATIONS du contrat par l'organisateur**

- Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications mineures au contrat suite à des erreurs matérielles manifestes.
- En cas de modifications significatives, un délai de 3 jours ouvrés est laissé au voyageur pour donner son consentement ou son refus sur les modifications apportées et les éventuelles conditions tarifaires qui en découlent.

### **9. CESSIION DU CONTRAT**

Pour autant que le cessionnaire réponde à toutes les conditions applicables au contrat, le cédant et/ou cessionnaire doivent préalablement et solidairement s'acquitter des frais fixes par personne suivants :

- à + de 90 jours du départ : + 75,00 €
- Entre 89 et 36 jours avant départ : + 150,00 €
- Entre 35 et 22 jours avant départ : + 300,00 €
- A partir de 21 jours avant départ : + 500,00 €

A cela s'ajoutent les frais pour toutes autres prestations du voyage devant faire l'objet de nouvelles demandes de réservations tels :

- Nouveaux titres de transports nominatifs (avions, trains...)
- Nouvelles réservations nominatives de chambres d'hôtels auprès d'une centrale « broker »
- Nouvel achat de droits d'entrées nominatifs

### **10. TRANSMISSION DOCUMENTS DE VOYAGE**

- Sauf cas exceptionnel et/ou retard indépendant de notre volonté, l'organisateur de voyageur fournit aux voyageurs, par l'intermédiaire du détaillant, au plus tard 7 jours avant le départ : les vouchers, tickets d'avion et autres documents/informations nécessaires au bon déroulement du voyage.
- L'organisateur de voyages est libre du choix du format sous lequel sont communiquées ces informations (documents papiers, électroniques ou autre format). Le contrat de voyage n'implique en aucun cas une obligation de la part de l'organisateur de voyages de fournir aux voyageurs ou au détaillant quelques documents papiers, guides de voyage ou autres fournitures.
- La complexité de gestion, les modifications éventuelles, la vérification et le contrôle définitif de toutes les composantes de chacun des dossiers font que les documents de voyages ne peuvent en aucun cas être envoyés de manière anticipative. Par conséquent, afin de vous fournir les meilleurs soins possibles, veuillez noter que les documents de voyages sous format papiers vous seront livrés en principe entre 8 et 12 jours avant les départs à l'adresse mentionnées sur votre contrat de voyage (bon de commande/facture)
- Tout changement d'adresse du contrat ou de lieu de livraison doit nous être communiqués par écrit au plus tard 1 mois avant le départ. Tous les frais imputables seront à charge du détaillant pour tout changement d'adresse non communiqués dans les délais ou pour toute demande d'envoi en dehors des frontières Belges et Luxembourgeoises.
- Afin d'assurer un service optimum, nous utilisons des sociétés de livraison transport spécialisée mais nous soulignons également que nous ne pouvons

être tenus pour responsables des retards dû à des cas de forces majeures (intempéries, trafic, accidents, etc...) pouvant entraver le bon déroulement des plannings et des délais de livraison établis.

### **11. NON-CONFORMITE ET ASSISTANCE**

Le voyageur a l'obligation d'informer sans retard tout défaut de conformité sur place mais c'est à l'organisateur d'apprécier la non-conformité. Pour ce faire et afin de favoriser une réaction plus rapide et une meilleure gestion de l'éventuel problème, nous insistons sur la procédure chronologique suivante à appliquer :

- 1) Le voyageur devra informer en priorité le(la) guide, le chauffeur ou autre personne qui les accompagne ! Il s'agit du premier interlocuteur pouvant résoudre un problème éventuel.
- 2) Si cela n'a pas été concluant, le voyageur devra prendre contact avec notre représentant local dont les coordonnées sont communiquées dans les documents de voyages.
- 3) Si le problème persiste, le voyageur est tenu d'en informer l'organisateur dans les heures de bureau imparties (du lundi au vendredi entre 09h00 à 18h00)

### **12. REponsabilité**

- L'organisateur est responsable de la bonne exécution des prestations exclusivement et explicitement reprises au contrat de voyage.
- Sa responsabilité étant limitée à trois fois le prix du forfait
- 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.

### **13. INFORMATION GENERALE EN MATIÈRE DE FORMALITES DE VOYAGE**

- Le voyageur a l'obligation de communiquer sa nationalité à l'organisateur
- Il doit également s'informer auprès de son Ambassade ou toute autre instance diplomatique afin de connaître les documents nécessaires au voyage (carte d'identité, passeports, visa).
- Il incombe également au voyageur de s'assurer de la validité et de la conformité des documents requis.

### **14. SANTE**

- Par la formation du contrat, le voyageur reconnaît être apte à effectuer le voyage choisi.
- Il a l'obligation de se renseigner sur les formalités et/ou toute autre condition sanitaire spécifique.
- Au vu des infrastructures locales, nous nous réservons aussi le droit de refuser un voyageur que nous jugerions non apte à effectuer le voyage proposé.

### **15. GARANTIE FINANCIÈRE - ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE ET PROFESSIONNELLE**

La SA Travel Sensations (lic A5626) par :

A.M.L.I.N. Corporate Insurance, Assurances

Adresse : Boulevard Roi Albert II 9, 1210 Saint-Josse-ten-Noode

Téléphone : 02 894 70 00. <http://www.amlin.com>

### **16. 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 10 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/mail ou autre, 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.

### **17. NOTIFICATIONS**

Sauf stipulation contraire, toute notification dans le cadre du contrat de voyage doit être faite par lettre à :

Travel Sensations  
Av. Jean Mermoz 30  
6041 Gosselies

ou par email à :

[info@travel-sensations.com](mailto:info@travel-sensations.com)

### **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 Charleroi.