

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° Tous nos voyages sont vendus sans assurance annulation ni assurance assistance médicale. Ces assurances seront proposées au client en supplément. Il lui sera également possible d'en souscrire de son côté.

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 résultant 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
--

Conditions générales de vente de The Road Trip SPRL

Article 1 : Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application au contrat d'organisation de voyages tel que défini par la Loi du 16 février 1994 régissant le Contrat d'Organisation et d'Intermédiaire de Voyages. Sans préjudice des dispositions du droit commun, les contrats d'intermédiaire de voyages sont soumis aux dispositions spécifiques de la loi susmentionnée.

Article 2 : Promotion et offre

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

- a) Les modifications dans ces informations n'aient été clairement communiquées au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat;
- b) Les modifications n'interviennent qu'ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties au 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 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 de leurs instances compétentes;

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

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.

Article 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 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 (01/01/16); pour le transport sur les tarifs du (01/01/16), et, en particulier, pour le transport en avion, sur le coût moyen du carburant du mois (01/01/16).

Article 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 bon de commande, le prix total du voyage, avec un minimum de 40% à titre d'acompte.

2 Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paye le solde au plus tard deux 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 de deux mois avant le date de départ, la totalité du prix est immédiatement exigible.

4 Pour certains voyages, groupes privés notamment, d'autres conditions de paiement sont d'application, celles-ci seront précisées lors de l'offres de prix du voyage.

5 Tous frais supplémentaires (frais de coursiers, pertes des réservations aériennes) occasionnées par un retard de paiement seront facturées.

Article 8 : Cessibilité de la réservation

Le voyageur ne peut céder son voyage à un tiers.

Article 9 : Autres modifications par le voyageur

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

Article 10 : Modifications 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 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 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.

Article 11 : Résiliation avant le départ par l'organisateur de voyages

- 1 Si l'organisateur résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a le choix entre:
 - a) 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;
 - b) 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 prévus 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 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. Pour 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 malgré toute la diligence déployée.

Article 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.

Article 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. Le dédommagement est fixé comme suit :

- a) Plus de 89 jours avant le départ : 50% du prix du voyage
 - b) De 89 à 21 jours avant le départ : 75% du prix du voyage
 - d) Moins de 21 jours avant le départ ou en cas de non présentation : 100% du prix du voyage.
- Ces montants doivent être augmentés de l'indemnisation due à la compagnie aérienne dès que le billet est émis, à savoir 100% de celui-ci...

Attention: en cas de résiliation d'un voyage ou de plusieurs prestations de voyage réservé(es) auprès de The Road Trip et organisé(es) par un ou plusieurs prestataire(s) contractant(s) de The Road Trip, le montant du dédommagement du par le voyageur est fixé conformément aux conditions générales de vente de ce(s) prestataire(s) contractant(s). Les conditions générales de vente de ce(s) prestataire(s) sont disponibles sur simple demande auprès de The Road Trip.

Article 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 voyages 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 voyages 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 d'une fois le prix du voyage.
- 5 Pour le reste les articles 18 et 19 de la loi mentionnée dans l'article 1er sont d'application.

Article 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.

Article 16 : Règlement 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.
- 2 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.

Pendant le voyage

A cet effet, le voyageur s'adressera - dans l'ordre suivant - 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

- 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, 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 le date de départ prévue, si le contrat de voyage n'a jamais été exécutée.
- 2 Chaque litige né après la conclusion du présent contrat, relatif à ce contrat, et par lequel un voyageur est concerné, peut être traité par la Commission de Litiges Voyages ASBL à la demande de la partie demanderesse, à l'exception des litiges relatifs aux dommages corporels. Si la partie défenderesse est un consommateur, elle peut s'opposer au traitement du litige par la Commission. Pour ce faire elle doit, dans un délai de 15 jours calendrier, à dater de la notification à la partie défenderesse de l'introduction auprès de la Commission du dossier relatif au litige, informer, par envoi recommandé, le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages qu'elle ne souhaite pas voir traiter ce dossier par cette Commission.
- 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 de Litiges Voyages asbl, en particulier le Règlement de Litiges.
- 5 L'adresse de la Commission de Litiges Voyages asbl est: Bd. du Roi Albert II, 16 - 1000 Bruxelles

Remarques Importantes

Nos prix sont forfaitaires et tiennent compte du temps de voyage dans la durée globale du forfait. Ainsi, tout changement de vol, d'horaires ou d'annulation imposés par les transporteurs ne pourront donner lieu à aucun remboursement ou avoir. Par conséquent, les horaires et les itinéraires de transport sont données à titre indicatif et sont susceptibles de toutes modifications pouvant entraîner une adaptation non remboursable des services locaux (transferts, hébergements, visites,...)

II 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.

A. 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, le cas échéant, en tant que détaillant.

1. OFFRES

Nos offres sont rédigées de bonne foi et dépendent des disponibilités. Les cartes, photos et illustrations fournies et décrites sur le site sont à titre informatif. Le client accepte que selon les disponibilités, des modifications dans la même gamme peuvent être opérées sans un accord explicite et préalable du client. Les établissements hôteliers, compagnies aériennes et horaires de vol peuvent donc être modifiés. Le type de voiture de location donné dans l'offre peut également être modifié par le loueur. Le modèle précis de véhicule n'est jamais garanti et dépendra de la disponibilité sur place. The Road Trip ne pourra être tenu responsable d'assurances supplémentaires que le loueur pourra proposer au client. Le prix communiqué dans l'offre peut être revu à la baisse ou à la hausse par rapport aux disponibilités. Le prix est également sous réserve d'erreurs humaine. Le prix est également sous réserve flagrante d'erreur humaine.

2 FORMATION DU CONTRAT

Le contrat ou bon de commande sera rédigé avec le plus de détails possibles. Le client a le choix de demander plus de détails ou spécifications sur le contrat.

3 PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Le prix couvre ce qui est noté sur le contrat. Le client peut être redevable sur place de taxe de séjour ou frais d'établissement concernant les établissements hôteliers. Les voitures de locations incluent dans le contrat sont toujours prises avec les assurances légales. Il est loisible au client d'accepter des assurances supplémentaires par le loueur. Le client devra alors signer un contrat avec le loueur de voiture sur place. The Road Trip n'est pas responsable de ce contrat entre le client et le loueur. Les prix sont sous réserve d'erreurs de prix manifestes. The Road Trip se donne le droit d'augmenter le prix conformément à la loi. Sauf accord écrit différent, le client

s'engage à payer au minimum 40% du voyage majoré de 100% des billets d'avion comme acompte dans les 7 jours de la réception de la facture. Le solde devra être payé au plus tard deux mois avant le départ. Le client peut également payer la totalité du voyage directement à la réservation. Comme la loi le stipule, le client ne pourra pas dépasser 3000€ de paiement en liquide. En cas de non paiement le client sera redevable d'un intérêt de 2% par mois de retard. Le non paiement pourra conduire à la résiliation du contrat avec les frais d'annulation à charge du client. Le client ne pourra exiger ses documents de voyage seulement après le paiement du solde.

4. RÉSILIATION PAR LE VOYAGEUR

Le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat. La résiliation d'un voyage peut se faire par mail ou courrier. 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. Le dédommagement est fixé comme suit :

a) Plus de 89 jours avant le départ : 50% du prix du voyage

b) De 89 à 21 jours avant le départ : 75% du prix du voyage

d) Moins de 21 jours avant le départ ou en cas de non présentation : 100% du prix du voyage.

Ces montants doivent être augmentés de l'indemnisation due à la compagnie aérienne dès que le billet est émis, à savoir 100% de celui-ci...

Attention: en cas de résiliation d'un voyage ou de plusieurs prestations de voyage réservé(es) auprès de The Road Trip et organisé(es) par un ou plusieurs prestataire(s) contractant(s) de The Road Trip, le montant du dédommagement du par le voyageur est fixé conformément aux conditions générales de vente de ce(s) prestataire(s) contractant(s). Les conditions générales de vente de ce(s) prestataire(s) sont disponibles sur simple demande auprès de The Road Trip.

5. MODIFICATIONS DU CONTRAT PAR LE VOYAGEUR

Toute modification du contrat par le voyageur pourra entraîner des frais qui lui seront facturés. Les différentes modifications seront sujettes à disponibilité.

6. MODIFICATIONS DU CONTRAT PAR L'ORGANISATEUR

L'organisateur se réserve le droit à des modifications mineures du voyage.

7. CESSION DU CONTRAT

Le voyageur ne peut céder son voyage à un tiers.

8. NON-CONFORMITE ET ASSISTANCE

Le voyageur a obligation d'informer sans retard de tout défaut de conformité sur place. Le voyageur a le droit et intérêt de se plaindre directement auprès du détaillant. Ce qui n'enlève pas l'obligation de prévenir l'organisateur dans les plus brefs délais. Le voyageur devra prévenir par mail l'organisateur de la non-conformité.

9. REponsabilité

L'organisateur n'a pas de responsabilité pour les prestations pas explicitement reprises au contrat.

10. INFORMATION GENERALE EN MATIÈRE DE FORMALITES DE VOYAGE

L'organisateur se doit de prévenir les voyageurs belges qu'il doit être en possession de documents d'identité valables. Il lui incombe au voyageur de s'assurer de la validité et de la conformité de ses documents de voyage. Les voyageurs non belges ont l'obligation de s'informer auprès de leur ambassade ou autres instances diplomatiques. Le voyageur qui conclut le contrat a l'obligation de s'informer sur sa nationalité ainsi que celle des autres voyageurs.

11. SANTE

Le voyageur a l'obligation de se renseigner sur les formalités sanitaires. Le voyageur doit déclarer qu'il est apte à effectuer le voyage choisi et informer de conditions de santé spécifiques l'organisateur de voyage. Le voyageur qui désire partir avec une chaise roulante ou tout autre matériel d'aide au déplacement a le devoir d'en informer l'organisateur de voyage et d'en donner une description précise. Les compagnies aériennes devront donner leur accord pour le voyage avec un matériel d'aide au déplacement. The Road Trip n'est pas responsable en cas de désaccord.

12. GARANTIE FINANCIÈRE

Comme l'exige la loi The Road trip est assuré auprès de la société AMLIN pour l'insolvabilité financière. AMLIN Insurance SE Blvd du Roi Albert II 37 à 1030 Bruxelles.

13. ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE ET PROFESSIONNELLE

Comme l'exige la loi The Road trip est assuré auprès de la société AMLIN pour la responsabilité professionnelle. AMLIN Insurance SE Blvd du Roi Albert II 37 à 1030 Bruxelles.

14. VOLS

Les horaires de vol et les compagnies aériennes sont tous réserves. The Road Trip n'est pas responsable pour tous changement d'horaire ou de transporteur. 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. Si le cas se présente, le voyageur aura l'obligation de remplir une déclaration de perte, vol ou de dégâts causés à ses bagages. The Road Trip s'engage a ne pas utiliser des compagnies aériennes figurant sur la liste noire https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en 15.

15. PROTECTION DES DONNÉES

Afin d'améliorer la transparence et conformément à la nouvelle législation règlement général sur la protection des données (RGPD), nous assurons utiliser les données de nos clients uniquement dans le cadre de l'organisation de leur projet de vacance. Les données clients ne seront en aucun cas communiquées à des tiers autre que nos partenaires de réservation afin de permettre les réservations et le bon déroulement de leurs vacances. Tous nos partenaires de réservation se sont engagés à respecter le loi RGPD.

Les données des clients ne seront en aucun cas utilisées à des fin marketing, revendues à des tiers ou stockées sur un serveur non sécurisé.

Si vous avez des questions concernant notre politique sur la protection des données personnelles en général ou sur la revendication de vos droits, vous pouvez nous contacter par email à l'adresse info@theroadtrip.be ou contacter par courrier postal notre délégué à la protection des données :

Mr Pierre Sohier

The Road Trip SPRL

Rue Hard 52

1970 Wezembeek Oppem

Belgique

16. NOTIFICATIONS

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

- Par lettre : Rue Hard 52, 1970 Wezembeek-Oppem
- Par email : info@theroadtrip.be

17. 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.