

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

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

§ 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

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.

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

§ 1: 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.

2° 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.

§ 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.

§ 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

§ 1: 1° Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité.

2° Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix est calculée.

3° Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution:

a) du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou

b) 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

c) des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

4° 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.

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

§ 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.

§ 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

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

- § 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.
- § 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

§ 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.
- § 2: 1° 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:
- a) des modifications proposées et de leurs répercussions sur le prix du forfait;
 - b) du fait que le voyageur pourra résilier le contrat sans payer de frais de résiliation, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées
 - c) du délai dans lequel il doit communiquer sa décision à l'organisateur
 - d) 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
 - e) s'il y a lieu, de l'alternative proposée ainsi que de son prix.

§ 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.

§ 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.

- § 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 durent 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.
- § 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

- § 1: 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.
- 2° 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.
- 3° 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.
- § 2: 1° 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.
- 2° 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.
- § 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

- § 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.
- § 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.
 - 3° 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.
- § 3: 1° 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.
- 2° 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.
- § 4: 1° 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.
- 2° 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.
- 3° 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.

§ 5: 1° 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.

2° Si le voyage à forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur fournit également au voyageur le rapatriement.

3° 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.

§ 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.

§ 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.

§ 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.

§ 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

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.

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

§ 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.

§ 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.

§ 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

§ 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.

§ 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

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.

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.

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

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

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.

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

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

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

Article 19: Arbitrage ou Tribunal

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.

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.

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.

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).

5. Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.

6. 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:

City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles

téléphone: 02/277 62 15 (9h à 12h); fax: 02/277 91 00; e-mail: litiges-voyages@clv-gr.be

Conditions spécifiques de l'organisateur de voyages

Article 1: Offres et conclusion du contrat

1. Toutes nos offres sont faites de bonne foi en fonction des informations disponibles à ce moment. Les cartes, photos ou illustrations sont purement informatives et non contractuelles.
2. Le voyageur accepte explicitement que les informations précontractuelles qui lui sont fournies peuvent être modifiées avant la conclusion du contrat de voyage à forfait et que nos offres, sauf convention contraire, sont toujours "sur demande" ou "sous réserve de confirmation". Sauf convention contraire, nos offres sont valables le jour de la rédaction.
3. Sauf stipulation contraire explicite, le contrat de voyage à forfait est conclu lorsque nous confirmons notre offre au voyageur en vertu du voyageur et, si un acompte est demandé, après paiement de l'acompte, en vertu de l'organisateur.

Article 2: Prix

1. Le prix convenu dans le contrat de voyage forfaitaire est - sous réserve d'erreur manifeste - fixé et tous les services obligatoires sont inclus, sauf ceux qui, en raison de la réglementation locale, ne peuvent être payés qu'en espèces par le voyageur sur place. De plus, les taxes supplémentaires qui sont imposées si vous restez dans un pays plus longtemps que les prestations réservées par nous ne sont pas incluses.
2. Le prix mentionné est par personne sur base de 2 personnes dans une chambre double standard dans la catégorie d'hôtel demandée.
3. Les prix comprennent: voir offre/confirmation.
4. Ne sont pas inclus: coûts du passeport, visas, vaccinations, assurances, toutes les dépenses personnelles, pourboires facultatifs, vols et taxes locales d'aéroport, le transport aller-retour entre le lieu de résidence et l'aéroport ainsi que les visites, repas et taxes de séjour qui ne sont pas explicitement mentionnés comme étant inclus dans le prix. Cette liste n'est pas limitative.
5. Les prix communiqués par téléphone par notre service de réservation sont toujours sous réserve. Seules les spécifications écrites des prix sont valables.
6. Nous nous réservons également le droit de corriger des erreurs matérielles manifestes dans le contrat.
7. Pour des demandes d'une valeur totale de moins de 380 euros ainsi que pour des offres qui n'ont pas été confirmées par le voyageur, un coût forfaitaire de 35 euros par dossier sera facturé.
8. Pour les dossiers dont le programme diffère des programmes standards, un coût forfaitaire de 35 euros par dossier sera facturé. Pour des demandes et des réservations de dernière minute - c.à.d. dont les services doivent être exécutés à moins d'un mois après la demande ou la réservation - un coût forfaitaire de 35 euros par dossier sera facturé. Pour des demandes pour lesquelles une option a été prise, un coût forfaitaire de 35 euros par personne sera facturé. Ce montant est remboursé si la réservation n'est pas obtenue et il est déduit du prix total si la réservation est obtenue et acceptée par le voyageur. Ce montant n'est pas remboursé si la réservation est obtenue mais refusée par le voyageur. Attention, une option n'est pas une garantie de prix, ni de disponibilité.
9. Le calcul du prix est basé sur
 - a) les taux de change, sauf indication contraire, pour des séjours et autres services à l'étranger en vigueur à la date de l'offre. Les fluctuations des taux de change seront prises en calcul jusqu'à la confirmation, si le taux de la devise par exemple du US Dollar augmente ou baisse par rapport à l'euro.
 - b) les taxes et frais, ainsi que les taxes d'aéroport, en vigueur à la date de l'offre.
 - c) les tarifs de transport et combustibles pour le transport en vigueur à la date de l'offre.
10. Si la majoration excède 8% du prix global, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement des toutes les sommes qu'il a payées à l'organisateur de voyages.
11. Si une préférence est d'une telle importance pour le voyageur que la réservation du voyage en dépend, il s'agit d'une caractéristique essentielle. Cela doit être clairement indiqué lors de la réservation. Des frais supplémentaires peuvent être comptés par l'organisateur. Si cette caractéristique essentielle est demandée après la confirmation, les conditions normales s'appliquent en cas de réponse négative.

Article 3: Paiement du coût du voyage

1. Le voyageur paie à la signature du bon de commande 30% du prix total du voyage, avec un minimum de 187,50 euros, à titre d'acompte, sauf en cas de séjour pendant la période de carnaval ou de fin d'année, où l'acompte est de 100% (à moins qu'une convention contraire ne soit indiquée sur le bon de commande).
2. Sauf en cas de convention contraire indiquée sur le bon de commande, le voyageur paie le solde des billets d'avion à la confirmation écrite du voyage et, pour la partie terrestre, le solde de la somme au plus tard six semaines avant le départ, à condition qu'il ait préalablement reçu ou qu'il reçoive simultanément la confirmation écrite du voyage.

Article 4: Formalités

1. Le voyageur doit prendre connaissance des informations se rapportant aux formalités à accomplir, ou qui lui seront communiquées par l'intermédiaire de voyages. Ces conditions s'appliquent aux voyageurs de nationalité belge, voyageant pour des raisons touristiques, avec un passeport belge, et qui ne restent pas plus longtemps que les prestations réservées par Cosmic (d'autres formalités de visa peuvent s'appliquer si vous restez plus longtemps, et/ou des taxes supplémentaires doivent être payées!). Si ces critères diffèrent, pour les autres, non Belges ou Belges d'origine étrangère, le voyageur doit se renseigner directement auprès du consulat du pays de destination pour savoir quelles formalités sont exigées. Un passeport international valable minimum 6 mois à partir de la date de retour est toujours nécessaire pour tous nos voyages/destinations. Dépendant la destinations autres formalités et vaccins sont obligatoire (+ les preuves). Ceci est toujours communiqué sur nos documents. Attention, depuis le 12 janvier 2009, tous les voyageurs belges qui prennent un vol avec escale aux États-Unis doivent également disposer d'une autorisation électronique de voyage (ESTA=Electronic System for Travel Authorization) avant leur départ. La demande peut être faite sur le site internet de l'ESTA où vous devrez répondre à un certain nombre de questions: <https://esta.cbp.dhs.gov>. Les voyageurs doivent remplir ce formulaire au moins 72 heures avant leur départ. Si vous recevez un courriel selon lequel votre enregistrement a été approuvé, vous ne devez plus faire la demande d'un visa. Cette inscription sera alors valide pendant 2 ans, mais doit être mise à jour à chaque visite, à moins que votre passeport international n'expire d'ici-là. Si vous n'avez pas obtenu d'autorisation, un visa reste obligatoire. Le voyageur et l'intermédiaire de voyages sont tenus de vérifier la conformité des données personnelles. L'organisateur n'est pas responsable en cas de négligence à cet égard ni pour les coûts en résultant pour les changements de nom, pouvant aller jusqu'à de nouveaux billets.
2. À l'exception des vaccins mentionnés, il n'y a, au moment de l'offre/de la confirmation, aucun vaccin obligatoire. Ce qui ne veut pas dire que certains ne sont pas recommandés. Le voyageur est responsable de ses vaccinations. Comme l'organisateur de voyages n'a pas d'autorité en la matière, il est recommandé au voyageur de consulter un médecin.
3. Le voyageur déclare qu'il est médicalement, physiquement et mentalement apte à faire le voyage choisi. Le voyageur qui a une restriction physique ou psychologique, une mobilité réduite ou souffre d'une maladie qui nécessite un traitement ou qui est enceinte doit nous/l'organisateur du voyage en informer, si nécessaire par la personne qui réserve le voyage. Nous/l'organisateur réservons le droit de refuser un voyage à un voyageur si, pour des raisons objectives et non discriminatoires, il apparaît qu'il n'est pas en mesure de faire ce voyage.
4. Les formalités et les vaccinations obligatoires peuvent différer selon les pays, les pays à risques visités précédemment. Même si l'organisateur de voyages s'efforce de renseigner au mieux le voyageur sur les formalités dû aux des pays de destination, il appartient toujours au voyageur de vérifier la validité et la conformité de ses documents de voyage.
5. Les enfants (mineurs) sont tenus de disposer d'un passeport avec photo. Les enfants (mineurs) non accompagnés par leurs parents sont tenus de pouvoir présenter une attestation des parents légalisée par la commune, où les parents déclarent donner à leur(s) enfant(s) leur autorisation de voyager seul(s) et où ils précisent leur adresse en Belgique, l'adresse du lieu de vacances de leur(s) enfant(s), ainsi que les lieux et dates de départ et d'arrivée de son (leur) voyage.
6. Les animaux domestiques ne peuvent pas être emportés.

Article 5: Bagages

1. En cas de perte ou de dommage causé aux bagages, le voyageur doit s'adresser au Bureau des bagages perdus de l'aéroport et remplir un «Property Irregularity Report». Sans ce document, il sera impossible d'introduire une demande de dédommagement. En cas de transport en bus, le voyageur doit demander une attestation demandée à l'employé accompagnant.
2. Les règlements relatifs au poids autorisé doivent être respectés. Les éventuels suppléments en cas de surpoids sont à charge des passagers. Durant le circuit (transport sur place) nous prévoyons une pièce par personne (taille normale, max. 20kg) et 1 bagage à main de 5kg maximum. Sur les vols, ceci dépend de la compagnie et classe de réservation mais en générale une pièce de bagage ou sac à dos de 15kg (sur les vols internationaux: 20 ou 23kg éventuellement payant) et 1 bagage à main de 5kg maximum est autorisé.

Article 6: Horaires

Les horaires mentionnés sont indicatifs. L'organisateur de voyages se réserve toujours le droit de fournir une autre compagnie aérienne et/ou un itinéraire ou un horaire de vol différent. En toutes circonstances, le voyageur est tenu de tenir compte des modifications d'horaires qui pourraient survenir avant ou durant le voyage. Les modifications apportées aux vols intérieurs ne peuvent pas être considérées comme un changement majeur, par exemple, un vol direct peut changer sans préavis en vol avec escales ou en 2 vols, ou les heures peuvent s'écarter de plus de 4 heures. Dans le cas où ceux-ci diffèrent de plus de 4 heures, vous en serez informé.

Article 7: Résiliation et modifications par le voyageur

1. Les frais de résiliation sont variables en fonction de la date de résiliation. La date exacte de résiliation prise en compte sera celle du jour où l'organisateur de voyages en reçoit notification. Les montants suivants sont dus par personne:
 - 2.a. Billets d'avion: dès que confirmé: 100% du prix des billets d'avion.
 - b. Partie terrestre: jusqu'à 3 mois avant le départ: 30% du montant du voyage avec un minimum de 250 euro par personne, entre 3 mois et 6 semaines avant le départ: 50% du montant du voyage avec un minimum de 250 euro par personne. À moins de 6 semaines de la date de départ ou en cas de non-présence au voyage: 100% du montant du voyage.
3. Les modifications d'un voyage réservé sont acceptées à condition que les frais suivants soient payés, en plus de l'ajustement du prix normal et les coûts facturés par la compagnie aérienne et d'autres fournisseurs peuvent varier des frais administratifs jusqu'au prix plein (du jour) du billet et/ou réservation.
Si elles surviennent jusqu'au 6 semaines avant le départ, d'une somme de 100 euros par personne. Si elles surviennent à moins de 6 semaines de la date de départ, un examen préalable du dossier est nécessaire avant de pouvoir statuer.
4. Les dispositions précédentes ne sont pas valables pour des voyages prévus pendant la période de carnaval ou de fin d'année ou si mentionné différemment. Dans ces cas-là, l'acompte est de 100% et n'est pas récupérable en cas de changement ou résiliation, sauf mention contraire.

Article 8: Responsabilité

1. L'offre a été réalisée sur la base d'informations communiquées moins de 6 mois avant sa date de parution. En cas de modifications concernant les exploitants, les équipements et les services, elles seront immédiatement communiquées par l'organisateur de voyages.
2. La responsabilité de l'organisateur de voyages n'est pas engagée avant que ses prestations ne commencent, ni après qu'elles ont pris fin.
3. Le voyageur confirme être au courant de la situation dans laquelle se trouve le pays qu'il a décidé de visiter et donc est conscient de la possibilité d'un certain manque de confort et/ou de changements de programme en raison des circonstances locales dans le pays visité. Vu la nature de ces voyages, le voyageur est conscient des risques attachés à son voyage, d'un éventuel manque, ou parfois d'un niveau limité d'assistance médicale, d'infrastructure et de moyens de communication. Les circonstances locales et les destinations spéciales des voyages proposés peuvent signifier que des ajustements doivent être apportés au programme de voyage avant ou durant le voyage.
4. Les billets peuvent ne pas être émis au moment de la commande, mais les places et les prix ne sont garantis qu'au moment du paiement et à l'émission des billets. Si les conditions changent entretemps, l'organisateur de voyages ne peut en être tenu responsable. Aussi, la livraison des données et des documents nécessaires hors du délai demandé, peut résulter à des prix plus chers. Dans ce cas l'organisateur de voyages n'est pas responsable pour les conséquences.
5. L'organisateur ne peut être tenu pour responsable du bon déroulement des excursions, que les voyageurs commandent, par exemple, à des heures ou des jours libres à des tiers et de leur propre initiative, et qui ne sont donc pas incluses ou prévues dans le programme.

Article 9: Plaintes

1. Le voyageur doit le plus rapidement possible, sans retard, aussi durant le voyage et immédiatement informer l'organisateur de la plainte ou de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait d'une manière appropriée et concluante, afin qu'une solution puisse être recherchée. Si ce n'est pas ou pas immédiatement signalé, aucune réclamation ne peut être faite après.
2. La contre-valeur des services non reçus sera remboursée uniquement contre attestation écrite du pourvoyeur de services en cause, dans laquelle seront mentionnés les services que le voyageur n'a pas reçus.
3. Pour les litiges non résolus par la Commission de Litiges Voyages, seul le tribunal d'Oudenaarde est compétent.

Cosmic Travel se conforme à tout moment au règlement européen sur la protection de la vie privée dans le cadre du traitement des données personnelles de ses clients et voyageurs et exige le même de ses fournisseurs.

Vos données personnelles seront traitées par Merijn Swyngedouw pour la gestion de la clientèle en fonction de la relation contractuelle résultant de votre commande/achat de vos vacances et/ou des services associés et pour le marketing direct (pour vous offrir de nouveaux produits ou services de vacances) basé sur notre intérêt légitime à faire des affaires. Si vous ne souhaitez pas que nous traitons vos données à des fins de marketing direct, il suffit de nous le communiquer à info@cosmic.travel. Via cette adresse, vous pouvez toujours demander quelles données nous traitons à votre sujet et, si nécessaire, les faire corriger ou supprimer. De plus, nous pouvons vous demander de prouver votre identité afin de transmettre les données à la bonne personne. Si vous avez des questions sur la façon dont nous traitons vos données, vous pouvez contacter Cosmic Travel via info@cosmic.travel. Si vous n'êtes pas d'accord avec la manière dont nous traitons vos données, vous pouvez vous adresser à l'Autorité de protection des données (www.autoriteprotectiondonnees.be - Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles). Vous trouverez notre politique de traitement des données sur <https://www.cosmic-travel.com/fr/privacy>

Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un voyage à forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302, transposée 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.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux voyages à forfait. L'entreprise Cosmic Travel Agency NV sera entièrement responsable(s) de la bonne exécution du voyage à forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise Cosmic Travel Agency NV dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le voyage à forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle(s) deviendrait(en)t insolvable(s).

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le voyage à forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.
- Les voyageurs peuvent céder leur voyage à forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du voyage à forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage à forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du voyage à forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du voyage à forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du voyage à forfait, le professionnel responsable du voyage à forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage à forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage à forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.
- Si, après le début du voyage à forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du voyage à forfait et si le transport est compris dans le voyage à forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Cosmic Travel Agency NV a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Amlin Insurance SE. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente (Boulevard du Roi Albert II 37, 1030 Bruxelles, Belgique, insolvency.claims.be@msamlin.com, +32-(0)2/894.70.00) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Cosmic Travel Agency NV.

Directive (UE) 2015/2302, transposée 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: http://www.ejustice.just.fgov.be/cqi_loi/change_lq.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loia