

Conditions particulières de voyages à forfait avec les Voyages Poseidon

Nos conditions particulières sont d'application de voyage à partir de juillet 2018 et font partie intégrantes 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 liés et de services de voyage (« La Loi »), et le cas échéant des conditions contractuelles des fournisseurs des prestations de voyages

A. Voyage 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. Si nous agissons en tant que détaillants dans la vente de voyages à forfait, nous ne pouvons être tenus responsables de l'exécution des services de voyage achetés à un organisateur tiers dont les coordonnées sont reprises dans le bon de commande. Si nous agissons en tant qu'organisateur au sens de la loi, les dispositions particulières suivantes s'appliquent

1. Offres - Toutes nos brochures, annonces publicitaires, pages web, ou offres sont élaborées de bonne foi en fonction des données disponibles. Les cartes, photos et illustrations sont présentées à titre in formatif et ne sont pas contractuelles. - Le voyageur accepte expressément que les informations précontractuelles qui lui sont communiquées puissent faire l'objet de modifications avant la conclusion du contrat et que, sauf stipulation contraire, nos offres sont toujours « en demande » ou encore sous réserve de confirmation ou de disponibilité. Sauf stipulation contraire elles sont valables pendant 3 jours. - Les informations données oralement ou communiquées par téléphone sont toujours sous réserve. - Nous nous réservons la possibilité de corriger les erreurs matérielles manifeste dans les informations précontractuelles et dans le contrat.

2. Formation du contrat – Sauf stipulation contraire expresse, le contrat d'organisation de voyage prend forme lorsque nous confirmons l'offre au voyageur, de manière définitive et sans réserve. Pour la remise de la confirmation du voyageur ou des services de voyages ainsi que la remise des documents de voyages, le souscripteur élit domicile à l'agence de voyage cocontractantes. Le souscripteur accepte des lors expressément que tous les documents (bon de commande, détails du voyage, conditions générales, et particulières, confirmations, ...) sont conservés dans son dossier à l'agence de voyages. Les confirmations ne sont pas envoyées par courrier postal, une copie des documents sera disponible sur simple demande.

3. Prix et modalités de paiement

3.1 Le prix couvre les services de voyage qui sont repris dans le contrat de voyage et comprend également toutes les taxes et tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires. Le voyageur devra, le cas échéant, supporter les frais de redevance ou autres coûts supplémentaires dont nous ne pouvons raisonnablement avoir connaissance ou que nous ne pouvons raisonnablement calculer avant la conclusion du contrat, tels que des taxes touristiques ou accès à, des facilités, des taxes d'entrée, des coûts ... Le voyageur nous autorise à corriger les éventuels erreurs de prix manifestes.

3.2 Nous nous réservons le droit de majorer le prix en cas d'évolution :

1° du prix du transporteur de passagers résultant du coût des carburantes ou autres sources d'énergie, ou

2° du niveau des taxes ou redevances sur les services du voyage compris dans le contrat, imposés par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ou

3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait. En cas de baisse des coûts visés ci-dessus après la conclusion du contrat et avant la date de départ, le voyageur a le droit à une réduction proportionnelle. Dans ce cas, nous aurons le droit d'imputer des frais administratifs. Nous ne justifions ces frais qu'à votre demande expresse. Toute majoration de prix sera communiquée au voyageur sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait, assortie d'une justification et d'un calcul.

3.3 Sauf mention contraire, les titres de transport (aérien, terrestre, ou maritime) sont toujours entièrement dus au moment de la conclusion du contraire. Sauf mention contraire, pour le surplus des prestations, et lorsqu'une réservation est demandée plus d'un mois avant la date de départ, un acompte de 30% du prix total du voyage est dû au moment de la conclusion du contrat de voyage et le solde est payable au plus tard 30 jours avant le départ. Sauf accord contraire, lorsqu'une réservation est demandée moins d'un mois avant le départ, le prix total doit être payé au moment de la conclusion du contrat de voyage.

3.4 Les paiements en espèces ne sont acceptés que si le prix du contrat ne dépasse pas 3.000 EUR. Si le prix du contrat du voyage atteint ou dépasse 3.000 EUR, le paiement en espèces est autorisé à concurrence de 10% du prix, avec un maximum de 3.000 EUR

3.5 Toute facture non payée à son échéance porte de plein droit et sans mise en condition préalable un intérêt de retard de 12 % par mois ainsi qu'un dédommagement forfaitaire de 10 % avec un minimum de 50 EUR. La livraison des documents de voyage sera suspendue aussi longtemps que nos factures ne seront pas payées. Alternativement, en cas de non-paiement des factures endéans les délais, nous avons le droit de résilier le contrat de voyage avec effet immédiat et après mis en demeure, et ce sans préjudice du droit pour nous de réclamer un dédommagement du préjudice que la résiliation nous cause, avec au minimum les frais d'annulation spécifiques à l'article 4. Les acomptes payés par le voyageur seront imputés à ce dédommagement.

4. Résiliation par le voyageur

4.1 Toute résiliation par le voyageur doit nous parvenir écrite (courrier postal ou électronique) à l'adresse indiquée à l'art 16, ou en agence pendant les heures de bureau. Les résiliations qui nous parviennent en dehors de nos heures de bureau d'ouverture sont censées avoir été reçues le jour ouvrable suivant. Pour les demandes adressées par courrier simple ou recommandé, l'annulation sera effective après confirmation par l'agence. Pour les demandes adressées par courrier commandé avec accusé de réception seront datées du jour de la réception.

4.2 En cas d'annulation par le voyageur nous appliquerons les frais d'annulation suivants :

- Les tickets de transports (avion, train, bateau, navette, ...) et les services particuliers (concerts, événements culturels, entrées parcs d'attraction, sites culturels ...) sont toujours non remboursables, sauf mention contraire sur le bon de commande.
- Pour les croisières : les frais de la compagnie maritime majorée 50 € par personne de frais administratifs.
- Pour les autres prestations : à plus de 57 jours avant le départ : 50 EUR HT de frais de dossier seront facturés par personnes. Sauf mention contraire.
- De 56 à 29 jours avant le départ : 15 % du prix total. Sauf mention contraire.
- De 28 à 18 jours avant le départ : 35 % du prix total. Sauf mention contraire.
- De 9 jours jusqu'au jour du départ : 100 % du prix sauf mention contraire sur le bon de commande.

Pour les groupes de plus de 10 personnes, des frais d'annulation en fonction des frais réels occasionnés majorés de frais administratifs de 50 € par personne. Dans le cas où nous agissons en tant que détaillant, les frais d'annulation de l'organisateur seront portés en compte, augmentés de nos frais administratifs. Tout éventuel remboursable interviendra, en déduction des frais d'assurance et de visa.

5. Modification par le voyageur

Toute modification du contrat par le voyageur entraînera des frais administratifs forfaitaires de 50 € par personne, en plus des éventuels frais administratifs de nos fournisseurs ou de l'organisateur si nous agissons comme détaillant. Les tickets de transports (avion, train, bateau, ...) et les services particuliers (concerts, événements culturels, entrées parcs d'attraction, ...) ne sont pas modifiables et sont toujours non-remboursables, sauf mention contraire sur le bon de commande.

Les modifications qui nous parviennent en dehors de nos heures d'ouverture sont censées avoir été reçues le jour ouvrable suivant. Pour les demandes de modification adressées par courrier simple ou recommandé avec accusé de réception seront datées du jour de la réception.

Le voyageur accepte que toute modification demandée soit sujette à disponibilité et éventuels ajustement de prix. Lorsque la modification demandée est indisponible ou si le prix varie trop et que le voyageur souhaite résilier le contrat de voyage, la résiliation sera soumise à nos conditions d'annulation. Les frais de modifications seront en tout état de cause mis à charge du voyageur.

6. Modification du contrat par l'organisateur

6.1 Nous nous réservons le droit de devoir apporter des modifications mineures au contrat, une fois qu'il est formé. Dans ce cas, nous en informons le voyageur par support durable.

6.2 Nous nous réservons également le droit de corriger des erreurs matérielles manifestes dans le contrat.

6.3 Lorsque des modifications significatives doivent être apportées au contrat ou lorsque le prix doit être augmenté de plus de 8 % conformément à l'article 20 de la loi, le voyageur est tenu de nous informer de sa décision dans un délai de 7 jours à partir de la communication de la modification. En fonction des circonstances, ce délai peut être modifié. A défaut d'acceptation expresse de la modification, le contrat sera résilié de droit.

7. Cession du contrat

En cas de cession du contrat, et à condition que nous ayons pu constater que le cessionnaire répond à toutes les conditions applicables au contrat, le cédant et/ ou le cessionnaire devront préalablement et solidairement s'acquitter des frais qui en résultent. Toute cession donnera lieu au paiement de frais administratifs de 50 EUR par dossier. Le voyageur est avisé que dans certains cas, les frais de cession peuvent comprendre le prix de la réservation d'une nouvelle prestation de voyage (comme par exemple dans le cas de billets d'avion non cessibles ou remboursables)

8. Non-conformité et assistance

8.1 Pendant le voyage, le voyageur prendra les contacts nécessaires avec les prestataires locaux afin de trouver une solution satisfaisante. Le voyageur a l'obligation de nous informer sans retard de tout défaut de conformité qu'il constate sur place. Toute réclamation afférente à la non-conformité du forfait sera appréciée par l'organisateur en fonction des circonstances et de la nature du forfait réservé et des documents que le voyageur aurait collectés pour étayer sa réclamation. Dans tous les cas, le voyageur veillera à collecter tous les documents probants étayant la non-conformité (photos, notes de frais, attestations des prestataires, etc ...). Ces documents probants seront exigés avant de prendre une plainte et une éventuelle indemnisation en considération au retour.

Procédure de traitement de plaintes :

Le voyageur doit nous adresser ses réclamations et demandes d'assistances sans retard et conformément aux coordonnées reprises dans le contrat de voyage. Pendant nos heures de bureau en Belgique :

Par téléphone : Du lundi au vendredi de 09h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h30. Vous pouvez nous adresser un email 24h/24 et 7 jours/7. Ces emails seront traités en priorité dès l'ouverture de nos bureaux.

8.2 Le voyageur a le droit d'adresser sa réclamation au détaillant par qui il a réservé le voyage. Dans ce cas, il adressera aussi toujours sa réclamation à l'organisateur.

8.3 Le voyageur est conscient que s'il ne nous informe pas correctement et immédiatement du défaut de conformité, il risque de nous priver de la possibilité de solutionner efficacement le problème rencontré. Les conséquences financières résultant du non-respect de l'obligation d'information par le voyageur pourront alors être à sa charge.

9. Responsabilité organisateur

9.1 Nous sommes responsables de la bonne exécution des services de voyages dans leur ensemble lorsque nous agissons comme organisateur. Nous n'avons pas cette responsabilité lorsque nous agissons comme détaillant.

9.2 Notre responsabilité est limitée à trois fois le prix du forfait, sauf préjudice corporels causés intentionnellement ou résultant d'une négligence de notre part. Si l'un de services de voyage qui compose le forfait est soumis à une convention internationale, notre responsabilité est limitée conformément à cette convention internationale.

9.3 Nous ne sommes jamais responsable de l'exécution des prestations de voyage qui ne sont pas explicitement reprises au contrat et que le voyageur réserverait sur place sans nous en avoir avisé (telles que excursions ou activités supplémentaires)

10. Formalités de voyage

10.1 Le voyageur doit être en possession de documents d'identité valables pour se rendre dans le pays visité. Dans certains cas une carte d'identité suffit, dans d'autres un passeport international est obligatoire (parfois valable jusqu'à six mois après le retour prévu) et dans d'autres cas un passeport valable et un visa.

10.2 Alors que nous essayons d'informer le voyageur belge au mieux des formalités spécifiques à sa destination, il incombe aux voyageurs de s'assurer de la validité et de la conformité de ses documents de voyages. Le voyageur non belge à l'obligation de s'informer auprès de son ambassade ou d'autres instances diplomatiques afin de connaître les formalités auxquelles il est soumis. Nous déclinons toute responsabilité en cas de négligence de la part du voyageur à cet égard.

10.3 Le voyageur qui conclut le contrat de voyage à l'obligation de nous informer sur sa nationalité ainsi que celle des voyageurs pour qui il conclut le contrat et de nous communiquer toute information utile qui pourrait avoir des conséquences sur les documents de voyage requis.

11. Santé

11.1 Nous ne pouvons pas connaître l'état de santé de tous les voyageurs. Le voyageur a donc l'obligation de se renseigner lui-même sur les formalités sanitaires à accomplir pour la destination choisie.

11.2 Le voyageur déclare qu'il est médicalement et psychologiquement apte à effectuer le voyage choisi. Le voyageur présentant une incapacité physique ou psychologique, une incapacité ou restriction de mobilité, étant atteint d'une maladie nécessitant un traitement ou une assistance médicale et les femmes enceintes, doivent impérativement nous en informer, le cas échéant, par la personne qui réserve le voyage en son nom. Nous nous réservons le droit de refuser un voyageur si pour des raisons objectives, et non-discriminatoires, il s'avère que celui-ci n'est pas apte à y participer

11.3 Il est vivement recommandé au voyageur d'emporter avec lui le matériel et équipement adéquats en fonction de la nature du voyage, sauf lorsque ce matériel et équipement sont inclus dans le forfait. Nous ne saurions être tenus responsables en cas de la négligence du voyageur.

11.4 En matière de conditions de santé et de sécurité sur le lieu de destination, il est recommandé au voyageur de consulter le site web du SPF Affaires étrangères.

12. Garantie financière

Comme l'exige la loi, nous disposons d'une garantie financière fournie par le fond de Garantie Voyages, sis à 1130 Schaerbeek, Avenue de la Métrologie, 8 url : www.fgf.be, afin de rembourser vos paiements et d'assurer votre rapatriement en cas d'insolvabilité.

13 Assurance et responsabilité civile et professionnelle

Notre responsabilité professionnelle est couverte par : MS Amlin 37 Boulevard du Roi Albert II 1030 Bruxelles +32 (0)2 44 70 71 00

14. vol

14.1 Les horaires des vols communiqués dans les offres sont formulés sous toute réserve. Tout changement d'horaire sera communiqué au plus vite au voyageur

14.2 L'identité du transporteur effectif sera indiquée sur les documents de voyage fournis au voyageur en application du Règlement européen 2011/2005

14.3 Le voyageur a l'obligation de se présenter à l'embarquement et de disposer de tous ses documents de voyage. Nous ne saurions être tenus responsables en cas d'incidents tels que le refus d'embarquement causé intentionnellement ou par négligence du voyageur.

14.4 Le cas échéant, le voyageur a l'obligation de remplir une déclaration de perte de, vol ou de dégâts causés à ses bagages auprès de la compagnie aérienne qui exécute le vol concerné.

14.5 Les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de la commission européenne en application du Règlement européen 2311/2005 du 14 décembre 2005 peuvent être retrouvées en suivant ce lien http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en

15. Règlement Général sur la protection Des Données (RGPD)

Nous collectons vos données conformément au règlement général sur la protection des données (2016/679). Les données personnelles que vous nous fournissez sont nécessaires au traitement de votre réservation et sont indispensables à la gestion prestation (article 6.1 b du Règlement). A ces fins, vos données peuvent 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 par courrier postal. Par ailleurs, vos données sont également communiquées au SPF Economie et prestataire 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 des passagers pour la prévention et la détection des infractions terroristes et des formes graves de criminalités, ainsi que pour les enquêtes et les poursuites en la matière.. En qualité de personne dont les données sont collectées, vous disposez 'un droit d'accès en 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 mail, 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 peuvent être adressées à l'autorité compétente.

16. Notifications

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

- Par lettre : Voyages Poséidon – rue Alphonse Gilles, 6 - 4920 Aywaille Belgique et ASBL L'Eveil - Av Francois Cornesse, 106 - 4920 Aywaille Belgique
- Par email : poseidon.aywaille@gigatour.be et info@asbl-veil.be

17. Litiges

Sauf stipulation contraire 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 l'arrondissement judiciaire dans lequel est situé l'agence de voyage.

Par la présente, le soussigné souscripteur déclare avoir reçu toutes les informations précontractuelles, telles que les conditions générales de la Commission de litiges de voyages, des conditions générales et particulières des différents prestataires (fournisseurs et agence de voyages)