

Conditions particulières de voyages à forfait avec l'ASBL L'Eveil

- ✓ **Inscription** : Identité: Le voyageur s'inscrit à un voyage en remplissant le bulletin d'inscription. Il doit s'assurer que le nom et le prénom qu'il mentionne dans le bulletin d'inscription sont identiques et dans le même ordre que ceux figurant sur sa pièce d'identité qu'il emportera en voyage (passeport ou carte d'identité). L'agence et l'organisateur déclinent toute responsabilité en cas d'erreur.
Il prend ensuite connaissance des conditions générales de l'agence et de l'organisateur, qu'il doit accepter afin de pouvoir confirmer sa demande d'inscription. Il est rappelé que la confirmation de l'inscription engage une obligation de paiement. Le paiement se fait en trois (3) fois : deux (2) acomptes et le solde.
NB : Si vous êtes plusieurs personnes à vous inscrire (par exemple si vous voyagez en couple ou autre), chaque personne qui s'inscrit doit envoyer son propre formulaire d'inscription. En effet, légalement, vous ne pouvez pas vous inscrire pour une autre personne, cette dernière doit rédiger et signer elle-même son propre formulaire. Vous pouvez toutefois utiliser la même enveloppe postale pour le renvoyer. Nous confirmerons à chaque voyageur la réception du formulaire. Merci de préciser si vous partagez la chambre avec une personne précise dans ce cas nommez la avec son nom, prénom, date de naissance. Et réciproquement celle-ci qui doit stipuler votre nom, prénom, date de naissance sur son bulletin d'inscription.
- ✓ **Courriers électroniques** : Le voyageur garantit qu'il dispose du matériel informatique et du savoir-faire pour accéder aux courriers électronique (email) qu'il a indiqué, et y avoir accès couramment. La confidentialité et la gestion de réception de ses courriels. Il s'engage instantanément à signaler à l'organisateur et à l'agence toute perte, usage abusif de son compte email ou changement d'adresse email, stipulant la date certaine. Jusqu'à la réception d'une telle annonce, toute action effectuée par le voyageur au travers de son compte email sera considérée effectuée par lui-même et relèvera de son implication personnelle. Il donne son accord pour que les événements liés à la gestion du contrat puissent lui être notifiés par lettre recommandée électronique à l'adresse électronique qu'il a indiquée sur son contrat ou son compte personnel en ligne.
- ✓ **Hébergement**: Les hôtels mentionnés en étoiles correspond à des classifications en normes locales, effectuées par les autorités locales. Celles-ci sont parfois différentes et / ou inférieures aux normes européennes. Lors d'un voyage de groupe, les chambres ont des caractéristiques parfois différentes (superficie, salle de bains, vue, ...) et quelques fois de façon étonnante ! Nous tâchons néanmoins sélectionner soigneusement vos hôtels.
- ✓ **Chambre double**: Si vous voyagez seul vous pouvez choisir l'option de partager une chambre/cabine avec un(e) autre voyageur. Nous prenons soin de respecter votre choix de copartager avec une personne du même sexe. Partagez une chambre double vous engage à ne pas perturber le sommeil de l'autre par des ronflements déplaisants.
- ✓ **Responsabilité** : Le voyageur est responsable de ses actes, et en assume les conséquences. Tant sur les dégâts matériels et les préjudices qu'il pourrait occasionner. L'organisateur n'en sera pas tenu responsable. Il en est de même concernant de la perte ou du vol de ses documents de voyages et objets personnels.
- ✓ **Activités lors du voyage**: A tout moment de l'évolution du voyage, le voyageur est libre de participer, ou non, aux activités présentées. Aucun remboursement n'est prévu au cas où celui-ci ne participe pas aux animations mentionnées lors de l'inscription au voyage. **Publications durant et après le voyage**: Le voyageur accepte toute captation ,à titre gratuit, par l'organisateur au moyen d'enregistrement audio ,de photos ou vidéos des activités au cours du voyage, dans une intention de reproduction, diffusion et publications notamment sur le site internet ou FB de l'organisateur et de l'agence pour une promotion d'activités similaires, et se déroulant dans le respect du droit à l'image de la personne en application des lois et règlements en vigueur.
- ✓ **Calendrier des paiements** :
 - L'acompte de 30% est à verser lors de l'inscription – deuxième acompte comme mentionné à la date du bon de commande
 - Le solde à payer au plus tard trente-cinq (35) jours avant le départ (sans rappel de notre part)
 - Le non-respect du calendrier de paiement entraînera la rupture du contrat à charge du voyageur et dans les conditions d'application du barème d'annulation.
- ✓ **Assurance multirisques personnelle**: Par prudence, nous préconisons de souscrire une assurance multirisques par vos soins. Celle-ci est possible à l'agence Poseidon : poseidon.aywaille@gigatour.be
- ✓ **Céder son contrat** : Le voyageur a la possibilité de céder son contrat en prévenant l'agence et l'organisateur par écrit, à une personne remplissant les mêmes conditions. Le voyageur et le bénéficiaire de la cession sont solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession. Si le billet (avion, bateau, ...) est déjà enregistré au moment du changement, des frais de modification de dossier sont applicables.
- ✓ **Révision du prix** : Les prix prévus lors de la signature du contrat sont révisables à la hausse comme à la baisse en tenant compte des modifications du coût des transports (carburant/énergie), des redevances, des taxes et taux de change. Le voyageur sera informé de celles-ci et du prix total du voyage, au plus tard 25 jours avant le départ. Les prix indiqués par l'agence ont été établis selon les conditions économiques en vigueur à la date de réservation du voyage. Les taxes aériennes ne rentrent pas dans ce cadre et sont sujettes à des changements jusqu'à l'émission des billets.
- ✓ **Annulation** : Le contrat n'est pas soumis normalement au droit de renonciation. Toutefois, le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du voyage dans les conditions reprises ci-dessous, en transmettant à l'organisateur le formulaire d'annulation repris plus bas conformément complété, daté et signé par le voyageur ou son représentant légal.

L'Eveil - Association Sans But Lucratif

106, Av François Cornesse – 4920 Aywaille - Belgique

Email : info@eveil.be ou esmeraldabernard@belgacom.net Tél : 0032 (0) 4 384 62 91 www.asbl-eveil.be

ING: BE51 3632 0546 7662

Conditions particulières de voyages à forfait avec l'ASBL L'Eveil

- ✓ Par voie électronique, en pièce-jointe ou par courrier postal recommandé avec accusé de réception de préférence. Il est précisé que l'utilisation du formulaire d'annulation repris plus bas n'est pas obligatoire, le voyageur peut résilier le contrat en faisant parvenir à l'organisatrice toute autre déclaration dénuée d'ambivalence datée et signée par le voyageur ou son représentant légal.
- ✓ **Annulation par l'agence ou l'organisateur:** L'organisateur peut annuler le voyage :
 - 1) Si le nombre minimum de participants précisé à l'inscription pour le voyage (sauf dispositions contraires spécifiques indiquées dans la brochure) n'est pas atteint avant la date de départ prévue. Les voyageurs sont informés au moins 30 jours avant le départ.
 - 2) Pour des raisons liées à des circonstances inhabituelles et inévitables, notamment relatives à la sécurité des voyageurs ou en cas de circonstances de force majeure, indépendantes de la volonté de l'agence ou de l'organisateur. Les voyageurs sont informés de l'annulation dans les meilleurs délais, étant précisé qu'ils ne pourront prétendre à une indemnité autre que le remboursement du voyage. Les sommes versées par le voyageurs seront remboursées intégralement conformément aux dispositions du code du tourisme, sauf dispositions législatives et réglementaires, y compris ponctuelles, prévoyant expressément la possibilité de déroger à ces dispositions. Dans ce cas, l'agence propose au voyageur une solution conforme aux dispositions législatives et réglementaires adaptés.
- ✓ **Annulation par le voyageur : Pour les voyages de groupe, les formalités d'annulation sont adaptées comme suit :**

Par courrier électronique du formulaire d'annulation ou par lettre recommandée avec accusé de réception au siège social de l'organisateur, la date de réception (pour les emails) ou de première présentation pour les courriers postaux avec accusé de réception faisant foi.

 - En cas d'annulation entre l'inscription et nonante jours (90) jours avant le départ, l'acompte de 30 % sera gardé.
 - De quatre-vingt-neuf jours (89) à soixante jour (60) jours avant le départ, cinquante (50) % du prix total du voyage est retenu.
 - De cinquante-neuf jours (59) à trente et un (31) jours) jours avant le départ, septante cinq (75) % du prix total du voyage est retenu.
 - De trente (30) jours au jour du départ : cent (100) % du prix total du voyage est retenu.
 - Les frais bancaires seront déduits des remboursements éventuels. En cas d'annulation jusqu'à quinze (15) jours du départ, les taxes aériennes n'entrent pas en compte dans les frais retenus par l'agence. En cas d'annulation à partir de quatorze (14) jours avant le départ vingt (20) % de frais de dossiers s'applique au remboursement des taxes aériennes.

*Le voyageur a le droit de dénouer le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution uniquement si des circonstances rarissimes et inéluctables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à une compensation complémentaire. Dans les autres cas, tout voyage interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du voyageur ne donnera lieu à aucune indemnisation ou remboursement. Aucun remboursement ne peut intervenir si le voyageur ne se présente pas aux heures et lieux qui lui seront indiqués, de même s'il ne peut présenter les documents demandés pour son voyage (passeport, visas, carte d'identité, justificatifs sanitaires, ...). Une pièce d'identité altérée ou déchirée pourra être jugée invalide. L'agence et l'organisateur ne peuvent être tenues pour responsables d'un retard de pré- acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre qui entraînerait la non présentation du voyageur au départ, pour quelque raison que ce soit, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.
- ✓ **Informations complémentaires :** Les frais personnels (passeports, visas, démarches sanitaires, assurances personnelles, acheminement personnel et autres) ne sont pas remboursables, que l'annulation soit due au voyageur ou de l'agence et/ou de l'organisateur dans les cas indiqués ci-dessus.
- ✓ **Modification de programme :** Par suite d'un évènement extérieur qui s'imposerait à l'agence ou à l'organisateur, toute prestation matérielle (hébergement...) ou immatérielle (animation...) peut être remplacée par une prestation de qualité comparable, et le participant en sera informé dans les meilleurs délais. Les conférences, ateliers, temps d'enseignement et autres animations invoquées dans la brochure sont mentionnées sans impératifs de lieux et/ou horaires. En raison des aléas toujours possibles dans les voyages, le voyageur est averti que le descriptif du voyage constitue la règle mais qu'il peut subir des réserves. Ces aléas peuvent être de nature à justifier une modification mineure, par l'agence ou l'organisateur du programme. Le voyageur sera dès lors informé de manière claire et compréhensible de cette modification unilatérale. Tels que conditions météorologiques, climatiques, sanitaires, religieux, sécuritaires ou politiques au lieu ou à proximité immédiate du lieu de destination susceptibles de mettre en péril la vie du voyageur.
- ✓ **Au retour du voyage :** Le voyageur est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais auprès du représentant local de l'agence. A défaut de réponse satisfaisante de celui-ci, le voyageur a la possibilité d'informer l'agence ou l'organisateur par un courriel adressé à info@asbl-veil.be et par le numéro qui lui est communiqué avant le départ. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place ne peut alors être relayé ou si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du voyageur. Toute insatisfaction au titre d'un voyage devra être communiquée par courrier postal ou électronique à l'agence dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date de retour. Toute demande financière à ce titre devra être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception et accompagnée de l'attachement des copies des pièces justificatives. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera pas prise en compte. L'agence s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations à compter de la réception. En fonction de la

L'Eveil - Association Sans But Lucratif

106, Av François Cornesse – 4920 Aywaille - Belgique

Email : info@veil.be ou esmeraldabernard@belgacom.net Tél : 0032 (0) 4 384 62 91 www.asbl-veil.be

ING: BE51 3632 0546 7662

Conditions particulières de voyages à forfait avec l'ASBL L'Eveil

difficulté et de la nécessité de presser des enquêtes auprès des hôtels ou prestataires de services, ce délai peut être long. L'agence est responsable de la bonne exécution des services prévus au contrat et est tenue d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté. Toutefois, l'agence peut s'exonérer de tout, ou partie, de sa responsabilité en apportant la preuve que la non-exécution ou le mauvais accomplissement du contrat est attribuable soit au voyageur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à des circonstances rarissimes et inéluctables. Les conséquences des accidents/incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien, sont régies par les dispositions de la Convention de Montréal et/ou les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné. L'agence ne peut se substituer à celle des compagnies aériennes.

- ✓ **Ethique du voyage initiatique** : Compte-tenu de l'esprit des voyages initiatiques (bienveillance, respect, esprit de groupe, valeurs relationnelles, ...), l'organisateur se réserve la possibilité de refuser l'inscription d'une personne montrant un comportement qui lui semblerait inadéquat ou d'annuler son inscription. Dans ce cas, l'organisateur procédera au remboursement des sommes versées, sans autre indemnité. L'organisateur se réserve également le droit de refuser l'inscription d'une personne ayant pu avoir un comportement ressenti comme fâcheux lors d'un voyage précédent. Le voyageur s'engage à observer un comportement approprié pendant toute la durée du voyage. A défaut, en cas de faute importante du voyageur et en particulier si son comportement est irrespectueux, insolent, agressif ou de nature à gêner le bien-être des autres participants, et/ou toute autre personne intervenant lors du voyage, ou contraire au bon déroulement du voyage, l'organisateur pourra exclure le voyageur du voyage. Dans cette alternative, celui-ci ne percevra aucun remboursement sur les prestations non consommées, sur la prestation aérienne ni sur les frais générés par cette exclusion. Cette personne sera responsable personnellement des conséquences de son comportement et de leur dédommagement, en particulier vis-à-vis des autres participants, des prestataires, de l'organisateur et de l'agence. 3 pages (1 recto/verso – 1 recto)

Fait à le

Nom, prénom, et signature

Au plaisir de partager avec vous une belle aventure initiatique qui vous enrichira de souvenirs inoubliables !

L'asbl L'Eveil www.asbl-eveil.be - esmeraldabernard@belgacom.net – 0032 (0) 4 384 62 91

NB : Nous vous rappelons les démarches à suivre pour que l'annulation de votre inscription s'effectue dans les meilleures conditions, notamment vis-à-vis des assureurs, le cas échéant. D'un point de vue légal, il y a des formalités à respecter selon les obligations conformes et selon nos conditions particulières de contrat.

Toute annulation doit parvenir immédiatement à l'organisateur qui fera suivre à l'agence de voyage. Le voyageur doit aviser notre agence de son annulation par l'envoi complété, daté et signé du document que l'on lui transmettra : Merci de compléter et signer le formulaire d'annulation que nous vous enverrons et de le faire parvenir immédiatement à l'organisateur asbl l'Eveil afin qu'il le transmette à l'agence de voyage. De préférence par courriel à esmeraldabernard@belgacom.net ou par lettre recommandée avec accusé de réception à ASBL L'Eveil 106, Av François Cornesse 4920 Aywaille Belgique.

NB : Si vous êtes plusieurs personnes à annuler (par exemple si vous voyagez en couple), chacune des personnes qui annulent le voyage doit adresser son propre formulaire d'annulation. En effet, légalement, vous ne pouvez pas annuler le contrat de voyage d'une autre personne, cette dernière doit rédiger et signer elle-même sa propre correspondance d'annulation. Vous pouvez toutefois utiliser la même enveloppe postale. Nous confirmerons à chaque voyageur la réception du formulaire. Si vous êtes bénéficiaire d'une assurance (souscrite chez Poseidon, ou autre, ou reliée à l'utilisation de votre carte bancaire lors du paiement du voyage), nous vous conseillons de consulter immédiatement les dispositions générales d'assurance et les procédés à suivre pour bénéficier de ses garanties.

Esmeralda Bernard – Responsable de l'ASBL L'éveil

L'Eveil - Association Sans But Lucratif

106, Av François Cornesse – 4920 Aywaille - Belgique

Email : info@eveil.be ou esmeraldabernard@belgacom.net Tél : 0032 (0) 4 384 62 91 www.asbl-eveil.be

ING: BE51 3632 0546 7662

Conditions particulières de voyages à forfait avec l'ASBL L'Eveil

Conditions particulières de voyages à forfait de L'asbl L'Eveil 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 informatif 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 manifestes 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 carburants ou autres sources d'énergie.

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.

L'Eveil - Association Sans But Lucratif

106, Av François Cornesse – 4920 Aywaille - Belgique

Email : info@eveil.be ou esmeraldabernard@belgacom.net Tél : 0032 (0) 4 384 62 91 www.asbl-eveil.be

ING: BE51 3632 0546 7662

Conditions particulières de voyages à forfait avec l'ASBL L'Eveil

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

L'Eveil - Association Sans But Lucratif

106, Av François Cornesse – 4920 Aywaille - Belgique

Email : info@eveil.be ou esmeraldabernard@belgacom.net Tél : 0032 (0) 4 384 62 91 www.asbl-eveil.be

ING: BE51 3632 0546 7662

Conditions particulières de voyages à forfait avec l'ASBL L'Eveil

appréciée par l'organisateur en fonction des circonstances et de la nature du forfait réservé et des documents que le voyageur aurait collecté 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 d'ns 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 saurons être tenus responsables en cas de la négligence du voyageur.

L'Eveil - Association Sans But Lucratif

106, Av François Cornesse – 4920 Aywaille - Belgique

Email : info@eveil.be ou esmeraldabernard@belgacom.net Tél : 0032 (0) 4 384 62 91 www.asbl-eveil.be

ING: BE51 3632 0546 7662

Conditions particulières de voyages à forfait avec l'ASBL L'Eveil

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 RGPD. 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 d'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 François 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)

NOM, PRENOM, ET SIGNATURE

Fait à Le

L'Eveil - Association Sans But Lucratif
106, Av François Cornesse – 4920 Aywaille - Belgique
Email : info@veil.be ou esmeraldabernard@belgacom.net Tél : 0032 (0) 4 384 62 91 www.asbl-veil.be
ING: BE51 3632 0546 7662