

Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages pour les voyages à forfait.

Article 1 : Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux contrats de voyage à forfait réservés à partir du 1er juillet 2018 tels que définis par la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Article 2 : Information de la part de l'organisateur et du détaillant avant la conclusion du contrat de voyage à forfait

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

1° les caractéristiques principales des services de voyage :

a) la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et le nombre de nuitées comprises ;

b) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux et les dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances ;

lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, le voyageur est informé de l'heure approximative du départ et du retour ;

c) la situation, les principales caractéristiques et la catégorie de l'accommodation en vertu des règles du pays de destination ;

d) les repas fournis ;

e) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le voyage à forfait ;

f) lorsque cela n'est pas clair, si les services de voyage seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe ;

g) la langue dans laquelle les autres services touristiques éventuels 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, le type de 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 dans le pays de destination 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/ou les assurances assistance.

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

2.3 Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat de voyage à forfait.

Elles ne peuvent pas être modifiées, sauf par accord commun des parties contractantes.

Article 3 : Information de la part du voyageur

3.1 La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait doit fournir à l'organisateur et au détaillant tous les renseignements utiles sur elle-même et les personnes qui l'accompagnent qui pourraient influencer la conclusion ou l'exécution du contrat.

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

Article 4 : Le contrat de voyage à forfait

4.1 Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait dans un délai raisonnable, l'organisateur ou s'il y a un détaillant, ce dernier, fournit au voyageur une confirmation

du contrat via un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un PDF.

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

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

1° les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées ;

2° que l'organisateur est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et qu'il a un devoir d'assistance ;

3° le nom et les coordonnées de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité ;

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 demander une aide s'il est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité éventuelle ;

5° l'obligation pour le voyageur de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ;

6° des informations permettant d'établir un contact direct avec un mineur non accompagné ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour ;

7° des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes ;

8° des informations sur la Commission de Litiges Voyages et sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges de l'UE ;

9° des informations sur le droit du voyageur de céder son contrat à un autre voyageur.

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

1° les reçus ;

2° les vouchers et billets nécessaires ;

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

Article 5 : Le prix

5.1 Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité. Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix est calculée.

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

1° du prix du transport de passagers résultant d'une évolution du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou

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

3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

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

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

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

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

Article 6 : Paiement du prix

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

6.2 Sauf convention contraire, le voyageur paie le solde du prix au plus tard 1 mois avant le départ.

6.3 Dans le cas où le voyageur, après avoir été mis en demeure, resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix

du voyage qui lui est dûment réclamé, l'organisateur et/ou le détaillant a le droit de résilier de plein droit le contrat qui le lie au voyageur et de mettre les frais à charge de celui-ci.

Article 7 : Cession du contrat de voyage à forfait

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

1° d'en informer l'organisateur et éventuellement le détaillant via un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un PDF, et ce, le plus rapidement possible et au plus tard 7 jours avant le début du voyage à forfait et

2° de supporter les frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

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

Article 8 : Autres modifications par le voyageur

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

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

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

1° l'organisateur se soit réservé ce droit dans le contrat, et

2° la modification soit mineure, et

3° l'organisateur en informe le voyageur via un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un PDF.

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

1° des modifications proposées et de leurs répercussions sur le prix du forfait ;

2° du fait que le voyageur pourra résilier le contrat sans payer de frais de résiliation, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées ;

3° du délai dans lequel il doit communiquer sa décision à l'organisateur ;

4° du fait que si le voyageur n'a pas accepté expressément la modification proposée dans le délai visé, il est automatiquement mis fin au contrat, et

5° s'il y a lieu, de l'alternative proposée ainsi que de son prix.

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

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

Article 10 : Résiliation par l'organisateur avant le voyage

10.1 L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait 1° si le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :

a) vingt jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;

b) sept jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;

c) 48 heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages durant moins de deux jours, ou

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

10.2 Dans ces cas, l'organisateur rembourse le voyageur de tous les paiements effectués pour le voyage à forfait, sans

être tenu à un dédommagement supplémentaire.

Article 11 : Résiliation par le voyageur

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

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

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

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

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

Article 12 : Non-conformité pendant le voyage

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

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

1° est impossible, ou

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Article 13 : Responsabilité du voyageur

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

Article 14 : Responsabilité de l'organisateur et du professionnel

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

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

Article 15 : Réduction de prix et dédommagement

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

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

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

1° au voyageur ;

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

3° à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Article 16 : Obligation d'assistance

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

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

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

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

Article 17 : Procédure de plaintes

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

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

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

Article 18 : Procédure de conciliation

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

18.2 Si cette tentative de règlement à l'amiable a échoué, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.

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

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

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

Article 19 : Arbitrage ou tribunal

19.1 Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal.

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

19.3 L'organisateur ou le détaillant qui est partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués par la partie plaignante dépassent 1.250 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.251 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

19.4 Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges et peut être entamée uniquement après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise même dès qu'il s'avère qu'une solution amiable n'a pu être trouvée ou dès que 4 mois se sont écoulés à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.

19.5 Le collège arbitral, composé paritairement, rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages :

téléphone : 02 277 62 15 ou 02 277 61 80 (de 9 à 12 h) ; fax : 02 277 91 00

City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles

e-mail : litiges-voyages@civ-gr.be

Conditions particulières de Voyages et de vente de Keolis Travel pour les voyages à forfait

Art 1 Champ d'application

1.1 Les présentes conditions particulières sont d'application aux contrats de voyage à forfait réservés auprès de Keolis Travel à partir du 1er juillet 2018 et complètent les conditions générales.

1.2 Toutes les données figurant dans la brochure, sur le site www.keolis-travel.be, dans les dépliants et les autres canaux d'information ont été établies en toute bonne foi sur la base des données disponibles à ce moment-là et ne sont pas contraignantes. Les prix affichés sont toujours sous réserve de disponibilité des vols, des types de chambres, etc. Keolis Travel se réserve le droit de corriger toute erreur matérielle qui serait mentionnée dans les informations précontractuelles et/ou sur le contrat. Dans certains cas, l'organisateur peut être forcé de supprimer ou de modifier une offre particulière. Dans ce cas, le client se voit proposer une alternative équivalente. La confirmation du voyage avec les horaires, les programmes, les hôtels, etc. sera incluse dans votre réservation. Toute modification éventuelle après la réservation est toujours communiquée au détaillant (agent de voyages), qui informe à son tour le voyageur. Le client accepte que l'organisateur de voyages puisse apporter des modifications au contrat de voyage à forfait.

Art 2 Prix

2.1 Dans le cas de voyages sur mesure, la taille du groupe est déterminante pour le prix. Cette taille correspond au nombre de participants indiqué sur le bon de commande. Des modifications du nombre de participants peuvent donner lieu à des modifications de prix.

2.2 Les prix des voyages publiés comprennent :

- * les services tels que décrits dans le programme de voyage et ces prix s'entendent par personne
- * la TVA, selon le taux applicable au 1/1/2018
- * la rémunération du guide de voyage et du chauffeur
- * l'hébergement en chambre double ou multiple. Les voyageurs qui désirent une chambre individuelle paient un supplément.

2.3 Les prix ne comprennent pas :

- * les boissons et les dépenses personnelles
- * les excursions facultatives
- * les repas et activités touristiques portant la mention « possibilité de »
- * les frais et les pourboires des guides locaux
- * les frais de visa, de vaccinations et autres formalités
- * l'assurance annulation et l'assurance voyage et assistance
- * les données mentionnées dans la rubrique « non compris ».

2.4 Les prix qui sont communiqués par téléphone par nos services sont toujours sous réserve. Seules les confirmations de prix par écrit sont valables.

2.5 Les promotions sont appliquées comme indiqué dans les tableaux de prix. Les demandes tardives de réduction et de promotion peuvent être refusées. En cas de modification de votre dossier, les réductions octroyées peuvent être annulées. Vous n'avez pas non plus droit aux nouvelles réductions. Vous serez informé à ce propos au moment de la demande de modification.

2.6 Dossier sur demande

En principe, il n'y a pas de frais consécutifs à un dossier sur demande. Néanmoins, des frais seront calculés si le dossier est annulé par le voyageur avant que la réponse du lieu de destination ne nous soit parvenue, et ce, endéans les 7 jours après la réservation. Dans ce cas, les frais s'élèvent à 100 € par dossier. Ce montant peut éventuellement être augmenté si des sièges d'avion ont été bloqués lors d'une réservation effectuée moins de 4 semaines avant la date de départ. Dès le moment où la réservation est confirmée, les conditions normales d'annulation et de modification sont d'application.

Art 3 Formation du contrat et du prix

3.1 Conformément à la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyage à forfaits et de contrats de services de voyages, l'organisateur de voyages s'engage à fournir au voyageur intéressé un formulaire standard avec des informations précontractuelles via le détaillant (ou directe-

ment si le voyage n'est pas organisé via un détaillant mais directement par l'organisateur).

3.2 En outre, l'organisateur de voyages s'engage à fournir au voyageur en même temps que la proposition de voyage (l'offre de voyage) les informations de voyages nécessaires concernant la destination de voyage prévue.

3.3 Dans le cadre des voyages « sur mesure », la formation du contrat prend forme au moment de l'instruction (par téléphone, mail, fax, lettre) de réservation du voyage. Si un ou plusieurs services de la demande de réservation ne sont plus disponibles au moment de la réservation, des services alternatifs les plus appropriés et leurs modifications de prix éventuelles seront proposés et soumis à l'accord du voyageur. Les services déjà confirmés ne peuvent alors plus faire l'objet d'un refus et les conditions de modifications et/ou d'annulation par le voyageur sont d'application, sauf si l'instruction de réservation écrite mentionnait au préalable de manière expresse que les services non disponibles constituaient « un service essentiel à la conclusion du contrat global ».

3.4 L'organisateur de voyage se réserve toujours le droit de modifier les prix. Les exemples suivants peuvent notamment conduire à un ajustement de prix :

- frais découlant de retards inhérents au transport en raison de conditions météorologiques, de pannes, de grèves, de modifications d'horaires ou de moyens de transport.
- augmentations de prix imposées par les gouvernements et les autorités gouvernementales telles que les droits d'entrée, la TVA et/ou d'autres taxes, etc. après la date du contrat de service de voyage.
- si l'organisateur a fait une erreur clairement démontrable dans le calcul du prix, il se réserve le droit de modifier et de corriger le prix après la date du contrat de service de voyage. La confirmation du voyage indique alors clairement ce qui est inclus dans le prix et ce qui ne l'est pas.

Art 4 Information de la part du voyageur

4.1 Le voyageur a le devoir de s'informer complètement sur la destination où il se rend.

4.2 Le voyageur a le devoir de communiquer un maximum d'informations et d'exigences particulières (santé, allergies, habitudes alimentaires, informations nécessaires pour demander un éventuel visa, dates de naissance exactes des enfants au moment du voyage, noms officiels correctement orthographiés, etc.) au moment de la discussion du voyage et au moment de la réservation. Si le voyageur pose une condition essentielle pour effectuer le voyage, il doit obligatoirement le communiquer.

Il s'agit notamment des informations suivantes :

- Informations sur les documents de voyage, les documents d'identité valides du voyageur, les voyageurs mineurs
- Informations sur l'état de santé du voyageur
- Les voyageurs de nationalité non belge sont tenus d'indiquer spontanément leur nationalité
- Les jeunes mariés doivent apporter leur attestation officielle.

Art 5 Horaires et services de ramassage

5.1 Si le voyageur a réservé des vols via Keolis Travel : Les heures de vol communiquées le sont à titre indicatif. Le voyageur doit en toutes circonstances tenir compte du fait que ces heures sont sujettes à changement, tant avant le voyage que durant celui-ci. En cas de retard, de refus d'embarquement ou d'annulation d'un vol, les dispositions du Règlement européen établissant les règles d'indemnisation imposées aux compagnies aériennes ayant ratifié le traité de Montréal sont d'application, pour autant que le transport s'effectue entre des pays qui ont ratifié ledit traité de Montréal. Pour les autres transports, les limites de responsabilité prévues par la Convention de Varsovie restent d'application.

5.2 Un transfert en bus vers un aéroport européen où a lieu le départ et/ou l'arrivée du vol peut aussi être mis en place, et ce, sans qu'aucun dédommagement financier ne puisse être réclamé. Dans un tel cas, l'organisateur de voyages s'engage à limiter autant que possible les conséquences négatives éventuelles pour le voyageur.

5.4 Si le voyageur a réservé un voyage en autocar via Keolis Travel : Les services de ramassage peuvent prendre beaucoup

de temps en raison de circonstances, d'embouteillages ou de retard d'un autre autocar. Le voyageur doit se présenter, avec ses bagages, au point d'embarquement aux heures et lieu indiqués sur le document de voyage. Le voyageur est tenu pour responsable de tous les dommages et coûts éventuels qui découlent du non-respect de cette règle. L'organisateur de voyages ne peut en aucun cas être tenu responsable si, pour des raisons indépendantes de sa volonté, l'heure et le lieu d'embarquement tels qu'indiqués sur le document de voyage ne peuvent être respectés.

Art 6 Bagages

6.1 Chaque voyageur a le droit d'emporter une valise d'un poids maximum de 20 kg. Keolis Travel ne peut en aucun cas et sous aucun prétexte être tenu responsable de la détérioration, la perte ou le vol de biens personnels et de bagages appartenant au voyageur.

Art 7 Paiement du prix du voyage

7.1 L'acompte dont il est question à l'art. 6 des Conditions générales dépend de la date et de la nature de la réservation. Une modification (éventuelle) du prix du voyage ne peut pas donner lieu à une révision de l'acompte payé. En cas de réservation jusqu'à 30 jours avant la date du départ, l'acompte s'élève à 30 % du prix du voyage, payable à la réception de la confirmation.

7.2 Le voyageur paie le solde du voyage 30 jours avant le départ, à condition d'avoir reçu une confirmation écrite dudit voyage.

7.3 En cas de réservation moins de 30 jours avant la date de départ, la totalité du montant du voyage est immédiatement due.

7.4 Certaines catégories de billets d'avion imposent l'émission immédiate et le paiement total afin de bénéficier des conditions de voyages et de prix. Ces sommes sont à payer immédiatement dans leur totalité. Les billets ne seront émis qu'après l'enregistrement ou la preuve de paiement sur le compte en banque. Tout retard de paiement peut entraîner une modification des conditions et des prix selon les nouvelles conditions imposées par les compagnies aériennes. Les modifications imposées ne peuvent pas être invoquées comme raison pour considérer les réservations des autres services comme non valables.

7.5 Paiement tardif ou non-paiement

Le non-paiement de la totalité ou d'une partie de la somme due à la date d'échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure le paiement à titre de dédommagement d'intérêts conventionnels de 12 % par an sur le montant restant dû, à compter de la date d'échéance, et d'une indemnité forfaitaire de 10 % de la somme restant due, avec un minimum de 25 €.

Art 8 Annulation du contrat de voyage à forfait par le voyageur

8.1 Chaque voyageur a le droit de résilier son contrat de voyage déjà confirmé moyennant le paiement de frais d'annulation.

8.2 Les frais d'annulation sont variables en fonction du moment de l'annulation. La date exacte de l'annulation est exclusivement déterminée par la date à laquelle l'organisateur de voyages a reçu la communication écrite de l'annulation. Une annulation par le voyageur n'est traitée que durant des jours ouvrables et pendant les heures de travail (du lundi au vendredi de 9 h à 17 h 30). Les annulations qui arrivent en dehors de ces délais seront traitées le jour ouvrable suivant.

8.3 Les frais d'annulation sont calculés sur le montant du voyage comme suite pour :

Les voyages de plusieurs jours :

- Jusqu'à 60 jours avant le départ : 15 % du prix du voyage pp avec un minimum de 25 euro pp
- De 59 à 36 jours avant le départ : 25 % du prix du voyage pp
- De 35 à 22 jours avant le départ : 50 % du prix du voyage pp
- De 21 à 15 jours avant le départ : 75 % du prix du voyage pp
- De 14 jours avant le départ au jour de départ : 100 % du prix du voyage pp

NOTE : Dans tous les cas et quel que soit le moment de l'annulation, toutes les sommes dues à des tiers sont ajoutées aux montants précités. Les droits d'entrée pour les spectacles, comédies musicales, pièces de théâtre, etc.... restent intégralement dus.

excursion d'une journée

- jusqu' à 9 jours : 5 euro pp frais de dossier
- De 8 jours avant le départ au jour de départ : 100 % du prix du voyage pp

8.4 Dans certains cas, les conditions et coûts d'annulation des prestataires locaux peuvent différer des conditions et coûts ci-dessus. Dans ce cas démontrable, les conditions et coûts particuliers de ces prestataires s'appliquent et les coûts et conditions d'annulation susmentionnés ne s'appliquent pas.

Art 9 Modifications au contrat de voyage à forfait par le voyageur

9.1 Chaque voyageur a le droit de demander des modifications à son voyage déjà confirmé.

9.2 Pour les modifications de dates (aller et/ou retour), de séjour et de nom de participant, les conditions de l'art 8 : Annulation par le voyageur s'appliquent.

9.3 Pour les voyages pour lesquels Keolis Travel intervient comme détaillant, les conditions de modification et d'annulation tels que mentionnées dans les publications ou des organisateurs de voyages concernés s'appliquent.

9.4 Pour les voyages pour lesquels Keolis Travel intervient aussi bien comme détaillant que comme organisateur et dans le cas où le voyage est réservé à partir d'une publication de Keolis Travel, les conditions mentionnées dans cette publication s'appliquent.

9.5 D'autres petites modifications (langue des documents, type de chambre, repas, etc.) sont acceptées. Pour cela, les frais administratifs ci-dessous s'appliquent, en sus du prix normal de la modification apportée :

- Jusqu'à 45 jours avant la date de départ : 15 € par personne
- De 44 à 30 jours avant la date de départ : 30 € par personne
- De 29 à 20 jours avant la date de départ : 50 € par personne
- De 19 à 8 jours avant la date de départ : 100 € par personne
- De 7 jours avant la date de départ à la date de départ : voir conditions d'annulation

Art 10 Transférabilité de la réservation

10.1 Conformément à la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait et de contrats de services de voyages, chaque voyageur a le droit de transférer son voyage à une autre personne. Dans ce cas, le voyageur accepte les conditions suivantes :

- Tous les coûts identifiables portés en compte par tous les fournisseurs impliqués dans la réalisation du voyage sont facturés en totalité au voyageur.
- Le voyageur qui souhaite transférer son voyage à une autre personne est informé par les présentes conditions particulières de voyage qu'il est possible que certains services ne puissent plus être livrés malgré les efforts déployés par l'organisateur de voyages. Nous signalons par exemple que la plupart des compagnies aériennes ne permettent pas de renommer un billet d'avion, ce qui, en cas de vols complets, peut entraîner l'impossibilité de transférer de facto la réservation faite à une autre personne.
- L'organisateur de voyages facturera des frais administratifs correspondant au montant des coûts identifiables et au temps qu'il a consacré à la modification du dossier suite au transfert. L'organisateur de voyage facturera également ces frais administratifs au cas où le transfert ne peut pas se faire pour des raisons données ci-dessus à titre d'exemple, ceci pour compenser les coûts démontrables et le temps qu'il a passé à la modification du dossier suite au transfert demandé.

Art 11 Annulation par l'organisateur de voyages

Keolis Travel se réserve le droit d'annuler les voyages en groupe pour lesquels le nombre minimal de participants n'a pas été atteint, et ce, au moins 25 jours avant le départ. Le nombre minimal de participants requis varie d'un voyage à l'autre, mais est toujours clairement indiqué sur l'offre et le bon de commande.

Art 12 Modification par l'organisateur de voyages

12.1 Keolis Travel se réserve le droit de modifier les dispositions du contrat de voyage à forfait. L'organisateur de voyages en informera le client via un support durable (par exemple un mail).

12.2 Les conditions locales peuvent amener à ce que des alternatives appropriées et sans frais supplémentaires doivent être apportées au programme durant le voyage.

12.3 Lorsqu'une modification de programme due à des circonstances indépendantes de la volonté de l'organisateur de voyages s'impose au cours du voyage, celui-ci pourra, par l'intermédiaire du guide de voyage, prendre la décision définitive de proposer une alternative appropriée.

12.4 Dans des cas exceptionnels, les modifications de

programme visées peuvent amener à ce que les itinéraires, les excursions, l'hébergement et le transport local diffèrent de ce qui est mentionné dans la publication. L'organisateur de voyages proposera au voyageur des alternatives appropriées qui respectent autant que possible le caractère initial du voyage.

Art 13 Responsabilité de l'organisateur de voyage

13.1 La responsabilité est régie par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyages. La responsabilité de l'organisateur de voyages n'est pas engagée en cas de force majeure, de situation qu'il n'a pas pu prévoir ou résoudre même en prenant toutes les mesures raisonnables, ou dans l'une des situations énumérées à l'article 50 de la loi du 21 novembre 2017.

13.2 Les informations contenues dans ce document ont été établies conformément aux données dont nous avons eu connaissance jusqu'à six mois avant sa publication. Si des modifications surviennent dans le fonctionnement, les facilités et les services des produits proposés, celles-ci seront communiquées par l'organisateur immédiatement après qu'il en aura été informé.

13.3 La prestation de l'organisateur commence et se termine au point d'embarquement. Les excursions réservées sur place ne ressortent pas de sa responsabilité.

13.4 La responsabilité de l'organisateur est limitée à un maximum de 3 fois le prix du voyage, sauf pour les dommages corporels.

13.5 L'organisateur de voyages ne peut être tenu responsable des dommages et/ou blessures causés par un manquement du voyageur, de la perte, du vol ou de la détérioration de bagages, ni de la violation par le voyageur des lois et de la morale locale.

Art 14 Règlement des plaintes

14.1 Pendant le voyage : le voyageur doit mentionner immédiatement et sans retard inutile tout problème survenant durant le voyage au représentant local ou à l'organisateur de voyages (en seconde instance) via les numéros d'urgence qui ont été mentionnés sur les documents de voyage afin que l'organisateur de voyage puisse trouver une solution au problème. Cette notification téléphonique doit être confirmée par mail. En cas de notification du problème au détaillant, le voyageur doit également signaler le problème à l'organisateur de voyages en lui envoyant une copie du courriel.

Une notification d'un problème par mail ne suffit pas et doit aussi être faite par téléphone afin de permettre à l'organisateur de voyages de trouver rapidement une solution au problème.

Une notification tardive du problème limitera le budget de toute compensation éventuelle.

14.2 Après le voyage : si le voyageur juge que le problème signalé durant le voyage n'a pas été suffisamment solutionné par l'organisateur de voyages, le voyageur peut envoyer un mail ou une lettre recommandée au détaillant et à l'organisateur. L'organisateur de voyages doit recevoir ce mail ou cette lettre recommandée au plus tard 2 semaines après la date de retour en Belgique. Une communication téléphonique d'un problème après le retour n'est pas considérée comme recevable par l'organisateur de voyages.

14.3 Les notifications de manquements et toute demande éventuelle d'indemnisation au moment du retour seront déclarées irrecevables par l'organisateur de voyages si celles-ci n'ont pas été signalées durant le voyage conformément aux procédures précitées. En cas de litige, le client peut toujours s'adresser à la Commission de Litiges Voyages.

14.4 En cas de litige, seul le tribunal de Bruges est compétent.

Art 15 Documents de voyage, durée et programme du voyage

15.1 La facture du solde et la description des modifications éventuelles au programme seront mises à la disposition du voyageur auprès du détaillant ou envoyées au voyageur au plus tard 30 jours avant le départ. Les documents de voyage contiennent les informations pratiques relatives au voyage ainsi que les vouchers nécessaires pour les services à fournir. Ces documents seront disponibles auprès du détaillant au plus tard 10 jours avant le départ à condition que le solde ait été payé à Keolis Travel.

15.2 Les participants doivent se présenter à temps sur le lieu de départ ou à l'aéroport. Les frais éventuels dus au fait de ne pas se joindre (à temps) au voyage seront à charge du voyageur. Les services dont le voyageur n'a pas profité en raison de son retard ne sont pas remboursables.

15.3 Le voyageur qui, pendant le voyage et de sa propre initiative, s'écarte de l'itinéraire programmé ou se soustrait à l'accompagnement et, de ce fait, n'est pas présent au moment convenu, porte la responsabilité de tous les frais supplémentaires que cela entraîne et n'a aucun droit au remboursement des services dont il n'a pas profité.

15.4 Par durée du voyage, on entend le nombre de jours civils. Les jours de départ et de retour sont compris dans la durée du voyage communiquée et sont toujours considérés comme des jours de voyage.

15.5 Dans le cadre des informations sur les hôtels, les centres de vacances et les hébergements, la qualification indiquée est celle qui prévaut dans le pays en question. Les contenus de la qualification peuvent varier fortement selon le pays ou le continent.

Art 16 Dispositions en matière de protection de la vie privée

a/ Keolis Travel souscrit aux obligations légales reprises dans la loi sur la protection de la vie privée (RGPD)

b/ L'organisateur de voyages est obligé de transmettre les données PNR à l'UIP (Unité d'information passagers).

Art 17 Fonds de Garantie Voyages

Keolis Travel est assuré contre l'insolvabilité financière auprès du Fonds de Garantie Voyages.

Art 18 Acceptation

Par son inscription à l'un des voyages, le voyageur marque son accord avec les conditions générales et particulières précitées et confirme également les avoir reçues préalablement à l'établissement du contrat de voyage.