

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE - BELGIQUE

## 1. INSCRIPTION ET PAIEMENT

### 1.1 - Inscription

Votre inscription est considérée définitive à compter de la réception par Voyageurs du Monde du bulletin d'inscription (BI) complété, daté et signé ou de la validation du BI via notre site par la procédure d'inscription en ligne.

### 1.2 – Modalités de paiement- factures

1.2.1. Pour toute inscription réalisée à plus de 35 jours de la date du départ, il sera procédé à un encaissement par Voyageurs du Monde d'un acompte de 35% du montant total du voyage. Pour toute inscription à moins de 35 jours de la date du départ, le règlement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du montant du voyage

- A moins de 15 jours de la date du départ le paiement sera accepté uniquement par carte bancaire ou espèces.
- Pour toute réservation d'un voyage moins de 5 jours avant le départ, des "frais d'urgence" d'un montant de 50€ seront facturés par dossier.
- La prolongation de votre séjour ou un départ anticipé sur nos circuits accompagnés est possible si la demande de modification est faite lors de l'inscription. En dehors du prix des prestations complémentaires, des frais de 150€ par personne seront facturés.
- L'élaboration d'un voyage "sur mesure" nécessite du temps et un volume de travail important. Nous serons donc amenés à facturer la somme de 50 € par devis établi que nous déduisons de la facture d'Acompte du voyage.
- L'achat de vols intérieurs sans prestations terrestres et/ou sans vol international entraîne la facturation de frais de réservation pour un montant de 50 € par personne.
- A l'exclusion des voyages en France, tous achats de prestations terrestres, sans transport aérien international, donneront lieu à la facturation de frais de 50 € par personne.
- Voyageurs du Monde peut vous proposer de réserver des hôtels non référencés dans ses brochures et autres supports de son offre de voyages (site Internet, presse...). Nous pourrions être amenés à vous facturer des frais de réservation appliqués par ces prestataires compris entre 15 € à 80 € par personne en complément du prix de la prestation hôtelière.
- Le montant des primes des assurances souscrites par le client à l'occasion de son voyage est réglé dès l'inscription avec l'encaissement de l'Acompte ou de tout autre somme réglée par le client à la signature du contrat de voyage (bulletin d'inscription).

L'inscription entraîne le versement de frais de réservation et d'émission s'élevant à 15€ par personne

1.2.2. Dès votre paiement de l'Acompte ou du prix total de votre voyage, le cas échéant, Voyageurs du Monde vous adresse dès que possible et au plus tard dans les 8 jours, une facture. Le solde du prix de votre voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 35 jours avant la date du départ, tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 4 ci-après. Vous ne bénéficiez pas d'un délai de renonciation en cas de commande de prestations de voyage y compris billets d'avion via notre site Internet

## 2. INFORMATIONS VOYAGE

### 2.1 - Formalités administratives et sanitaires

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession du passeport et/ou de la carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité, qui sera utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tout autre(s) document(s), visa / autorisation E.T.S.A (voir ci-après), livret de famille, autorisation de sortie du territoire...), requis et conformes aux exigences pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

Certains pays et /ou compagnies aériennes ont mis en place de nouvelles formalités, aussi pour toute demande de devis ou d'inscription, vous devez désormais nous communiquer obligatoirement :

- vos noms, prénom(s) et date de naissance qui figurent sur le passeport ou CNI (si la destination le permet) que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, E.T.S.A....),
- préciser pour chaque voyageur (y inclus enfants et bébés), le sexe (masculin (M) ou féminin (F)).

Attention : vous devrez communiquer les mêmes informations ci-dessus (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à l'identique pour remplir tous autres formulaires requis pour l'accomplissement de votre voyage, notamment avec des vols sur des compagnies américaines ou pour un voyage via ou à destination des USA. A défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire de transit ou de destination.

Voyageurs du Monde délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité belge. Les personnes d'autres nationalités doivent se renseigner, avant d'entreprendre un voyage, sur les formalités administratives et sanitaires requises notamment auprès des ambassades et/ou consulats compétents. Il appartient au client, ressortissant de nationalité belge, de vérifier que les documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par Voyageurs du Monde. Il est vivement recommandé au client de vérifier toutes les informations auprès des autorités concernées, notamment via le site [www.diplomatie.be](http://www.diplomatie.be), pour la Belgique.

Voyageurs du Monde ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par le client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires, préalablement et au cours du voyage.

Un client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents requis, mentionnés sur le bulletin d'inscription qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

### Les formalités spécifiques requises pour l'entrer ou le transit par les USA :

Depuis le 12 janvier 2009, tous les voyageurs belges se rendant aux USA ou devant y transiter pour un voyage de tourisme ne dépassant pas 90 jours, doivent être en possession d'une autorisation électronique d'ESTA (Système électronique d'autorisation de voyage) avant d'embarquer pour les Etats-Unis.

Les voyageurs doivent remplir en ligne, au plus tard 72h avant le départ, les formulaires ESTA sur [www.cbp.gov/esta](http://www.cbp.gov/esta) (site officiel en anglais) et/ou sur la page du site : <http://french.france.usembassy.gov/esta.html> (site en version française). Nous vous recommandons d'effectuer cette démarche administrative car si vous n'êtes pas en mesure de présenter cette autorisation au moment de votre embarquement, l'accès à bord vous sera refusé et votre voyage compromis.

A compter du 8 septembre 2010, les demandes d'autorisation ou de renouvellement d'ESTA sont payantes en ligne par carte

bancaire au moment de la demande d'autorisation et/ou du renouvellement.

Les voyageurs de nationalité étrangère souhaitant voyager aux USA ou transiter par les USA sont invités à se renseigner sur les formalités requises auprès des autorités compétentes et Voyageurs du Monde demeure à leur disposition pour les y aider.

### 2.2 - Informations sur la sécurité et les risques sanitaires

Voyageurs du Monde vous conseille vivement de consulter la fiche par pays du Service public fédéral Affaires Etrangères relative à votre voyage (pays de destination et traversés) sur le site Internet, [www.diplomatie.be](http://www.diplomatie.be), rubrique "Conseils aux voyageurs". Ces fiches sont également disponibles sur simple demande auprès de votre conseiller-voyageur chez Voyageurs du Monde.

Voyageurs du Monde attire votre attention sur le fait que les informations pouvant évoluer jusqu'à la date de votre départ, il est conseillé de les consulter régulièrement. Voyageurs du Monde peut être amené, pour certaines destinations, à vous faire signer la fiche pays du Service public fédéral Affaires Etrangères du ou des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette démarche ne constitue pas une décharge de responsabilité.

Risques sanitaires : Nous vous invitons à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles (1) sur les sites [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) (Ministère français de la Santé et des Sports), [www.who.int/fr/](http://www.who.int/fr/) (Organisation Mondiale de la Santé), (2) dans la rubrique "Infos santé" depuis la page d'accueil de notre site qui vous permet d'accéder à des informations et préconisations mises en ligne régulièrement par le Docteur Michel ADIDA ; spécialiste des risques sanitaires du voyage ; et de le questionner gratuitement par mail : [sante.en.voyage@gmail.com](mailto:sante.en.voyage@gmail.com) ou (3) sur demande auprès de nos conseillers.

## 3. MODIFICATIONS DEMANDÉES PAR LE CLIENT AVANT LE DÉPART

Toute modification d'un élément d'un voyage intervenant après signature du bulletin d'inscription et avant émission du/des titres de transport, sera facturée 5% du montant des prestations modifiées avec un minimum de 50 € par dossier. Ces frais ne sont pas remboursables par l'assurance annulation. Toute modification de prestation aérienne ou terrestre ou toute demande de modification par le client du nom ou d'une partie de l'orthographe du nom d'un client, après émission du billet, sera considérée comme une annulation du fait du client inscrit, suivie d'une réinscription. Il pourra, en conséquence, être perçu les frais d'annulation visés à l'article 4.

## 4. CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION

Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra en informer sa compagnie d'assurance et Voyageurs du Monde, par tout moyen écrit permettant d'avoir un accusé réception, dès la survenance du fait générateur de cette annulation : c'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation, qui ne pourront excéder le montant total des prestations du voyage. Si vous bénéficiez au titre de votre voyage d'une assurance incluant une garantie annulation, nous attirons votre attention sur le fait que la compagnie d'assurance apprécie, en fonction des documents que vous lui communiquerez directement, la date du fait générateur à l'origine de votre décision d'annuler votre voyage pour accepter de vous rembourser les frais d'annulation.

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE - BELGIQUE

## 4.1. Barème des frais d'annulation totale, sauf cas particuliers (4.3)

- plus de 60 jours avant la date de départ : 7% du montant total des prestations, avec un minimum de 100 € par personne. Ces sommes ne sont pas remboursables au titre de la garantie annulation des conventions d'assurance que nous vous proposons.
- de 60 à 31 jours avant la date de départ : 15 % du montant total des prestations, avec un minimum de 200 € par personne.
- de 30 à 21 jours avant la date de départ : 35 % du montant total des prestations.
- de 20 à 14 jours avant la date de départ : 50 % du montant total des prestations.
- de 13 à 5 jours avant la date de départ : 75 % du montant total des prestations.
- moins de 7 jours avant le départ : 100 % du montant total des prestations.

## 4.2. Barème de frais d'annulation partielle, sauf cas particuliers (4.3)

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier (BI) annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants, le barème des frais d'annulation ci-dessus sera calculé pour le voyageur qui annule sur :

- Le prix des prestations nominatives (billets d'avion...) et non consommées du voyage à la date de l'annulation, Et
- La quote part des prestations partagées du voyage qui seront consommées et partagées par les autres voyageurs.

- En cas d'annulation, Voyageurs du Monde demandera à chaque client la restitution, sans délai, des billets de passage aérien émis et remis à chaque client, sauf pour les billets électroniques.

## 4.3. Cas particuliers:

- 100 % de frais d'annulation dès l'inscription sur les croisières ou certains hôtels exceptionnels, en particulier pour tous les hébergements exclusifs du groupe Voyageurs du Monde (bateaux sur le Nil : Steam Ship Sudan et La Flaneuse du Nil, Les Camps Nomades au Maroc et en Mauritanie, la Villa Nomade à Marrakech et la pousada Villa Bahia au Brésil).
- 100 % de frais d'annulation pour tous les billets émis.
- Voyageurs du Monde peut proposer au client des produits exceptionnels en raison notamment d'une tarification avantageuse, ou d'événements importants (haute saison touristique) ou pour d'autres raisons qui peuvent entraîner des modifications du barème des frais d'annulation. Les frais d'annulation qui s'appliqueront seront indiqués sur votre devis.

Les autres dispositions présentes continueront de s'appliquer.

- Lorsque plusieurs clients se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par Voyageurs du Monde pour ce dossier, quel que soit l'auteur du versement.
- En cas d'annulation, pour quelque raison que se soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Voyageurs du Monde et engagés par le client tels que, frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

## 5. TRANSPORT AÉRIEN

### 5.1 – Compagnies aériennes

Voyageurs du Monde vous communiquera lors de votre inscription l'identité du ou des transporteurs aériens, connus à cette date, susceptibles d'assurer vos vols.

En cas de modification, postérieurement à votre inscription, Voyageurs du Monde s'engage à vous communiquer, dès lors qu'elle en aura connaissance avant votre départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens. La liste européenne des compagnies aériennes interdites peut-être consultée sur le site [http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm) ou demandée à votre conseiller-voyageur chez Voyageurs du Monde.

### 5.2 – Conditions de transport

Les conditions générales et particulières de transport de la compagnie aérienne sont reproduites sur la souche des billets ou consultables auprès de la compagnie aérienne (site Internet) pour les billets électroniques. Conformément à la Convention de Varsovie, toute compagnie aérienne peut être amenée à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination. Si en cas de modifications par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à Voyageurs du Monde, retards ou annulations ou grèves extérieures à Voyageurs du Monde, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, le client décide de renoncer au voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation visés à l'article 5 ci-dessus. Voyageurs du Monde ne remboursera pas les frais (taxis, hôtels, transport, restauration...), dès lors que le client sera sous la protection de la compagnie aérienne. En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement (surbooking) ou annulation de vols (ci-après, les "Justificatifs"). Le voyageur expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des Justificatifs et conservera les originaux. Voyageurs du Monde pourra, en cas de difficulté, intervenir auprès de la compagnie aérienne pour assister le voyageur dans la résolution de la réclamation.

### 5.3 – Acheminement avant le départ et au retour du voyage

Si vous organisez seul votre transport (pré et post acheminement) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à votre domicile au retour du voyage, nous vous recommandons d'acheter de titres de transport modifiables et remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports raisonnables.

## 6. ASSURANCES

Voyageurs du Monde vous propose différentes formules d'assurance pour votre voyage. Les éléments décrits ci-dessous sont des extraits des contrats d'assurance voyage que nous vous proposons de souscrire. Le livret complet des conditions générales et particulières de ces contrats d'assurance sont consultables sur le site [www.voyageursdumonde.fr](http://www.voyageursdumonde.fr) et vous sera remis préalablement à votre inscription en agence. Ces contrats comportent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à les lire attentivement. Il vous appartient avant ou au cours de votre voyage de contacter personnellement GAN MUTUAIDE afin de déclencher votre contrat d'assurance. Dans les formules proposées, la prime d'assurance, les frais d'inscriptions les frais de visa ainsi que les frais d'annulation à plus de 60 jours avant la date du départ ne sont remboursables ni par Voyageurs du Monde ni par l'assureur.

### 6.1 – Contrat Circuits n°78 553 664 – GAN MUTUAIDE

Voyageurs du Monde inclut dans le prix de ses circuits accompagnés une assurance incluant des garanties assistance et rapatriement de base. Si vous souhaitez ne pas en bénéficier, malgré nos recommandations, nous déduirons 13€ par personne du montant total des prestations de votre voyage.

### 6.2 – Contrats Assistance Plus n° 78 553 660 – GAN MUTUAIDE

Nous vous proposons une assurance avec des garanties d'assistance étendues (rapatriement médical et remboursement des frais médicaux à l'étranger, remboursement des prestations de séjour non utilisées en cas d'interruption de séjour, assurance bagages, dédommagement en cas de retard aérien, voyage de compensation égal à votre voyage (en cas de rapatriement médical assuré par MUTUAIDE) pour le rapatrié et son conjoint). Cette assurance est facturée 1,70 % du montant total des prestations (rubrique du bulletin d'inscription).

### 6.3 – Contrat Tranquillité carte bancaire n°78 553 662 – GAN MUTUAIDE

Si vous payez votre voyage avec une carte bancaire : Gold Mastercard, Visa Premier, Infinite Platinum, à l'exclusion des autres types de cartes bancaires, nous vous proposons, quelles que soient les garanties d'assurance incluses dans votre carte, de bénéficier de l'ensemble des garanties du Contrat Tranquillité n°78 553 659 ci-dessous. Cette assurance est facturée 2,80% du prix montant total des prestations (voir "Total" dans la rubrique "Prix" du bulletin d'inscription).

### 6.4 – Contrat tranquillité n° 78 553 659 – GAN – MUTUAIDE

Afin de partir en toute sérénité, nous vous proposons une assurance qui comprend des garanties étendues (annulation, rapatriement médical et remboursement des frais médicaux à l'étranger, frais de recherche et de secours, remboursement des prestations de séjour non utilisées en cas d'interruption de séjour, assurances bagages y compris le matériel sportif, dédommagement en cas de retard aérien, voyage médical de compensation égal à votre voyage (en cas de rapatriement médical assuré par Mutuaide) pour le rapatrié et son conjoint et le cas échéant assistance complémentaire aux personnes (aide ménagère, garde d'enfants...), en cas de rapatriement au cours du voyage).

Ce contrat tranquillité est aussi le seul à prévoir des garanties suite à la survenance de circonstances exceptionnelles, extérieures, et indépendantes de notre volonté empêchant le bon déroulement de votre voyage :

Vous n'avez pas été en mesure de partir :

- remboursement des frais de déplacement à hauteur de 100€ par personne sur présentation de pièces justificatives.

- en cas de report du voyage : prise en charge des frais de report à hauteur de 200€ par personne.

En cas de retour différé du voyage : prise en charge des frais hôteliers dans la limite de 170€ par nuitée et par personne pendant 5 jours.

Cette assurance est facturée 4,30 % du montant total des prestations.

### 6.5 – Contrat Vols secs n°78 553 663 – GAN MUTUAIDE

Nous vous proposons une assurance au titre de l'achat de billets d'avion sans autres prestations. Cette assurance comprend les garanties suivantes (annulation, rapatriement médical et remboursement des frais médicaux à l'étranger y compris en cas d'épidémies ou de pandémies survenant au cours de votre voyage, assistance juridique). Cette assurance est facturée 25€ par personne.

### 6.6 – Procédure de déclaration de sinistre assurance

En cas d'annulation ou de tout autre incident couvert par les contrats, vous devez contacter : MUTUAIDE Assistance, Service Gestion, 8-14 Avenue des Frères Lumière – 94368 Bry sur Marne

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE - BELGIQUE

Cedex. Tél. : +33. (0)1.45.16.43.21 - Fax. : +33. (0)1.45.16.63.92, en précisant le numéro du contrat : Contrat Circuits n°78 553 664, Contrat Assistance plus n° 78 553 660, Contrat tranquillité n° 78 553 659, Contrat Tranquillité carte bancaire n°78 553 662, Contrat Vols secs n°78 553 663. Pour toute demande d'assistance 24h/24, 7/7. Tél. : de France 01.45.16.43.21 - depuis l'étranger +33.(0)1.45.16.43.21 Fax. : +33.(0)1.45.16.63.92 - Par mail : assistance@mutuaide.fr

## 7. RECONFIRMATION

Les clients voyageant seuls doivent obligatoirement reconfirmer leur vol auprès de la compagnie aérienne pour chaque vol, au plus tard 3 jours avant la date de celui-ci, faute de quoi leur réservation ne serait pas maintenue. Dans le cadre d'un circuit accompagné, ces formalités sont assurées par le guide-accompagnateur.

## 8. MINEURS

Les demandes d'inscription concernant les mineurs devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention "accord du père, de la mère ou du tuteur". Les mineurs, qui ne voyagent pas avec leurs parents ou tuteurs, doivent être en possession, en plus des pièces d'identité (carte nationale d'identité ou passeport, selon le cas) exigées pour le voyage, d'une autorisation de sortie du territoire, en cours de validité. Enfin, il sera fait mention d'un numéro de téléphone et d'une adresse permettant à l'enfant ou au responsable d'établir un contact direct. Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (livret de famille et carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant autorisation de sortie du territoire).

## 9. ANNULATION POUR NOMBRE INSUFFISANT DE PARTICIPANTS

Nous pouvons être exceptionnellement contraints d'annuler un départ si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis figurant dans les brochures ou dans les autres supports de nos offres de voyages (site Internet, presse...), pour chaque circuit. Cette décision vous sera communiquée au plus tard 15 jours avant la date de départ initialement prévue. Cette disposition impliquerait le remboursement intégral des sommes que vous auriez versées. Nous nous efforcerions également de vous proposer un choix de voyages équivalents.

## 10. TARIFS

À la signature du bulletin d'inscription, le prix est ferme, définitif et exprimé en euros. Toutefois, conformément à la réglementation, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix et nos programmes pour tenir compte uniquement :

- des variations du coût des transports, liées notamment au coût des carburants.
- de la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement.

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier annule(nt), le voyage pourra être maintenu dès lors que les participants auront réglé avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation

du/es voyageurs. Tout refus de la part du ou des voyageurs restant inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation de la part du ou des voyageurs concernés, avec application du barème de l'article 4.

## 11. PRESTATIONS TERRESTRES

### 11.1 Prestations non utilisées/modifications

Voyageurs du Monde vend des prestations terrestres. Les prestations non utilisées sur place (transferts, excursions, logements...) ne donneront lieu à aucun remboursement.

Les prestations volontairement modifiées par le client sur place sont soumises aux conditions des prestataires locaux : les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées directement aux agences de voyage locales et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de Voyageurs du Monde. Elles ne donneront lieu à aucun remboursement de la partie non utilisée des prestations.

### 11.2 Précisions sur les circuits en groupes

#### 11.2.1 Chambre individuelle

Sur les "circuits en groupes", le client s'étant inscrit seul et n'ayant pas opté pour une chambre individuelle sera facturé du supplément chambre individuelle au moment de l'inscription. Toutefois, si nous trouvons une personne susceptible de partager sa chambre, nous déduisons ce supplément au moment du règlement du solde.

Prix base 3 personnes : chambre double+un lit d'appoint (ce service n'étant cependant pas confortable pour les adultes, nous vous conseillons alors la chambre individuelle). Si la 3ème personne désire une chambre individuelle, le supplément sera facturé.

#### 11.2.2 Nombre de participants

Le nombre maximum de participants est indiqué dans le descriptif du voyage. Néanmoins, le nombre maximum peut être dépassé d'un participant dans le cas où la dernière personne qui s'inscrit souhaite voyager avec une autre personne. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions du voyage seront donc identiques.

## 12. RESPONSABILITÉ

Voyageurs du Monde ne pourra être tenu pour responsable des conséquences d'événements extérieurs à elle, notamment :

- Perte ou vol des billets d'avion (les compagnies aériennes ne délivrant pas de duplicata).
- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination...) ou non conformes aux indications figurant sur le bulletin d'inscription, au poste de police de douanes ou d'enregistrement. En cas de défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement), il sera retenu, à titre de frais, 100 % du montant total du voyage.
- Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers, étrangers à Voyageurs du Monde, tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Voyageurs du Monde, incidents techniques extérieurs à Voyageurs du Monde, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'acheminement du courrier pour la transmission des documents de voyage), pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront

entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking,...) resteront à la charge du client.

- Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative. Voyageurs du Monde se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée.

## 13. RÉCLAMATIONS

Les réclamations relatives à la qualité des prestations du voyage devront être adressées par écrit, au plus tard 30 jours après la date de retour du voyage, à Voyageurs du Monde - 23 Chaussée de Charleroi, 1060 Saint-Gilles - Bruxelles.

## 14. INFORMATIONS PERSONNELLES

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Ces données sont destinées à Voyageurs du Monde mais elles peuvent être transmises à des tiers.

Pour exercer vos droits ou si vous ne souhaitez pas que les données vous concernant soient transmises, adressez-vous à Voyageurs du Monde -

23 Chaussée de Charleroi, 1060 Saint-Gilles - Bruxelles.

Conditions de vente au 01-04-2011

En cas de contradiction entre les conditions de vente en brochures et celles accessibles sur le site Internet, ces dernières prévaudront.

## VOYAGEURS DU MONDE

23 Chaussée de Charleroi  
1060 - Saint-Gilles - Bruxelles  
Tél. : 02.543.95.50  
Fax : 02.543.95.59

RC Bruxelles 0891 393 772  
Licence n°5706 Cat. A  
TVA BE 891.393.772

Membre du Fonds de Garantie Voyages  
Succursale de la société française Voyageurs du Monde S.A.  
RCS Paris 315459016  
55, rue Sainte-Anne - 75002 Paris

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - BELGIQUE

## Article 1 – Champ d'application

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

## Article 2 – Promotion et offre

1. Les informations contenues dans la brochure de voyages engagent l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages, qui a édité ladite brochure, à moins que :
  - a. les modifications dans ces informations n'aient été clairement communiquées au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat ;
  - b. les modifications n'interviennent qu'ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties au contrat.
2. L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peut se voir contraint de supprimer une offre temporairement ou définitivement.
3. L'offre mentionnée dans la brochure est valable jusqu'à épuisement.

## Article 3 – Information émanant de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages sont tenus :

1. avant la conclusion du contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages de communiquer aux voyageurs par écrit :
  - a. les informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour, pour permettre au voyageur de rassembler les documents nécessaires. Les voyageurs non belges doivent s'informer des formalités administratives à accomplir auprès de leurs instances compétentes ;
  - b. les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance et/ou assistance ;
  - c. les conditions générales et particulières applicables aux contrats.
2. au plus tard 7 jours calendaires avant la date du départ, de fournir par écrit aux voyageurs les informations suivantes :
  - a. les horaires, les lieux des escales et correspondances ainsi que, si possible, l'indication de la place à occuper par le voyageur ;
  - b. le nom, l'adresse et le numéro de téléphone et de fax, soit de la représentation locale de l'organisateur de voyages, soit des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problème, soit directement de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages ;
  - c. pour les voyages et séjours d'enfants mineurs à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou avec le responsable sur place de son séjour.

Le délai de 7 jours calendaires visé à l'alinéa précédent n'est pas applicable en cas de contrat conclu tardivement.

## Article 4 – Information de la part du voyageur

Le voyageur doit fournir à l'organisateur et/ou à l'intermédiaire de voyage tous renseignements utiles qui lui sont demandés expressément. Si le voyageur fournit des renseignements erronés entraînant des coûts supplémentaires pour l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyage, ces coûts peuvent lui être facturés.

## Article 5 – Formation du contrat

1. Lors de la réservation du voyage, l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur un bon de commande, conformément à la Loi.
2. Le contrat d'organisation de voyage prend effet au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur de voyages, par l'entremise ou non de l'intermédiaire de voyages qui dans cette hypothèse agit au nom de l'organisateur de voyages.

Si le contenu du bon de commande diffère de celui de la confirmation du voyage ou si la confirmation n'a pas lieu au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de tous les montants déjà payés.

## Article 6 – Prix du voyage

1. Le prix convenu dans le contrat n'est pas révisable, sauf si les conditions particulières en prévoient expressément la possibilité, pour autant que la révision soit consécutive à une variation :
    - a. des taux de change appliqués sur le voyage et/ou
    - b. du coût des transports, y compris le coût du carburant, et/ou
    - c. des redevances et des taxes afférentes à certains services.
- Il faut, dans ces cas, que les variations visées donnent également lieu à une réduction du prix.
2. Le prix fixé dans le contrat ne peut en aucun cas être majoré au cours des 20 jours civils précédant le jour du départ.
  3. Si la majoration excède 10% du prix global, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes qu'il a payées à l'organisateur de voyages.

## Article 7 – Paiement du prix du voyage

1. Sauf convention expresse contraire, le voyageur paye, à titre d'acompte, à la signature du bon de commande, une fraction du prix global ou total du voyage fixé dans les conditions particulières du voyage.
2. Dans le cas où le voyageur resterait en défaut de payer

l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, après avoir été mis en demeure de manière légale, l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages aura le droit de résilier de plein droit le contrat qui le(s) lie à celui-ci et de mettre les frais à la charge du voyageur.

3. Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paie le solde au plus tard un mois avant le départ, à condition qu'il ait préalablement reçu ou qu'il reçoive simultanément la confirmation écrite du voyage et/ou les documents de voyage.

## Article 8 – Cessibilité de la réservation

1. Le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers qui devra remplir toutes les conditions du contrat d'organisation de voyages. Le cédant doit informer l'organisateur de voyages et, le cas échéant, l'intermédiaire de voyages, de cette cession, suffisamment longtemps avant le départ.
2. Le voyageur qui cède son voyage et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix total du voyage et des frais de la cession.

## Article 9 – Modifications par le voyageur

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peuvent facturer au voyageur tous les frais résultant de modifications demandées par le voyageur.

## Article 10 – Modifications avant le départ par l'organisateur de voyages

1. Si, avant le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en avertir le voyageur le plus rapidement possible, et en tout état de cause avant le départ et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages.
2. Le voyageur doit informer l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages de sa décision dans les meilleurs délais et en tout état de cause avant le départ.
3. Si le voyageur accepte la modification, il y a lieu d'établir un nouveau contrat ou un avenant au contrat dans lequel figurent les modifications apportées et leur incidence sur le prix.
4. Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 11 ci-après.

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

1. Si l'organisateur de voyages résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a le choix entre :
  - a. soit l'acceptation d'une autre offre de voyage de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément ; si le voyage de substitution offert est de qualité inférieure,

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - BELGIQUE

l'organisateur de voyages doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais ;

b. soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.

2. Le voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat, sauf :

a. si l'organisateur de voyages annule le voyage parce que le nombre minimum de voyageurs prévu dans le contrat, nécessaire à l'exécution de celui-ci, n'a pas été atteint et si le voyageur en a été informé par écrit dans le délai qui y était prévu, au moins 15 jours calendaires avant la date de départ ;

b. si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, en ce non compris les surréservations. Par cas de force majeure il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée.

## Article 12 – Non-exécution partielle ou totale du voyage

1. S'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante des services faisant l'objet du contrat ne pourra être exécutée, l'organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des prestations de remplacement appropriées et gratuites en vue de la poursuite du voyage.

2. En cas de différence entre les services prévus et les services réellement fournis, il dédommage le voyageur à concurrence de cette différence.

3. Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou que le voyageur n'accepte pas ces prestations de remplacement pour des raisons valables, l'organisateur de voyages doit lui fournir un moyen de transport équivalent qui le ramène au lieu de départ et est tenu, le cas échéant, de dédommager le voyageur.

## Article 13 – Résiliation par le voyageur

Le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat. Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'organisateur de voyages et/ou l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi à la suite de la résiliation. Le dédommagement peut être fixé forfaitairement dans les conditions particulières ou dans le programme, mais il ne peut s'élever qu'à une fois le prix du voyage au maximum.

## Article 14 – Responsabilité de l'organisateur de voyages

1. L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisateur de voyages et des obligations découlant de celui-ci indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services, et sans préjudice du droit de l'organisateur de voyages de poursuivre les autres prestataires de services en responsabilité.

2. L'organisateur de voyages est responsable des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences.

3. Si une convention internationale s'applique à une prestation faisant l'objet du contrat de voyage, la responsabilité de l'organisateur de voyages est, le cas échéant, exclue ou limitée conformément à la convention.

4. Pour autant que l'organisateur de voyages n'exécute pas lui-même les prestations de services prévues dans le contrat, sa responsabilité cumulée pour dommages matériels et perte de jouissance est limitée à concurrence de deux fois le prix du voyage.

5. Pour le surplus, les articles 18 et 19 de la loi du 16 février 1994 sont applicables.

## Article 15 – Responsabilité du voyageur

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à son/leur personnel ou leurs représentants, par sa faute ou suite à la non-exécution de ses obligations contractuelles. La faute est appréciée par référence au comportement normal d'un voyageur.

## Article 16 – Procédure de plainte

Avant le départ :

Les plaintes antérieures à l'exécution du contrat de voyage doivent être introduites au plus vite, par lettre recommandée avec accusé de réception, auprès de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages.

Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée. A cet effet, le voyageur s'adressera, dans l'ordre suivant, à un représentant de l'organisateur de voyages ou à un représentant de l'intermédiaire de voyages, ou directement à l'intermédiaire de voyages, ou finalement directement à l'organisateur de voyages.

Après le voyage :

Les plaintes qu'il est impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante doivent être introduites au plus tard un mois après la fin du voyage auprès de l'intermédiaire et/ou auprès de l'organisateur de voyages, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

## Article 17 – Procédure de conciliation

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

2. Si cette tentative de règlement amiable n'a pas réussi dans un délai de 1 à 3 mois, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de la cellule de conciliation de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.

3. Le secrétariat procurera aux parties une brochure d'information, un règlement de conciliation et un "accord de conciliation". Dès que les parties concernées ont rempli et signé cet accord (en commun ou séparément), et dès

que le plaignant a versé la garantie prévue, la procédure de conciliation sera entamée.

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

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

Secrétariat de la "Cellule conciliation"

Téléphone : 02.277.61.80 – Fax : 02.277.91.00

E-mail : conciliation.clv@skynet.be

## Article 18 – Arbitrage ou tribunal

1. Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante a en principe le choix entre une procédure devant le tribunal ordinaire ou une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages.

2. Pour des montants revendiqués au-delà de 1250 euros, chaque partie défenderesse dispose d'un délai de 10 jours civils pour refuser, par lettre recommandée, une procédure d'arbitrage sollicitée par la partie plaignante, le litige pourra alors être traité par le tribunal ordinaire. En dessous de 1250 euros, seul le voyageur aura la possibilité de refuser la procédure d'arbitrage.

3. Cette procédure d'arbitrage est régie par un règlement des litiges et ne peut être entamée que si un règlement à l'amiable n'a pu être trouvé dans une période de 4 mois 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.

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

Secrétariat du collège arbitral de la Commission de Litiges Voyages :

Tél. : 02.277.62.15

Fax : 02.277.91.00

Boulevard du Roi Albert II 16 – 1000 Bruxelles

E-mail : clv.gr@skynet.be

Fonds de Garantie Voyages

En cas d'insolvabilité financière de l'organisateur et/ou intermédiaire de voyages avec lequel vous avez conclu un contrat de voyages, vous pouvez faire appel au Fonds de Garantie Voyages, soit en vous adressant à votre intermédiaire de voyages, soit en prenant directement contact avec le Fonds de Garantie Voyages (Avenue de la Métrologie, 8 – 1130 Bruxelles – Site Web : [www.gfg.be](http://www.gfg.be)).

Demandez les conditions générales de garantie à votre organisateur ou intermédiaire de voyages. Vous y trouverez à quelles conditions, en cas d'insolvabilité financière vous pouvez demander le remboursement des sommes payées, ou la prolongation du voyage ou le rapatriement si le voyage a commencé.