

## Article 1: Champ d'application

Ces conditions générales sont applicables aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages, tels que définis par la loi du 16 février 1994 régissant le Contrat d'Organisation et d'intermédiaire de voyages. Les paragraphes imprimés en cursives sont propres à l'organisateur de voyages et ont également un caractère formel.

## 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:
  - \* Les modifications dans ces informations n'aient été clairement communiquées au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat;
  - \* Les modifications n'interviennent 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 de voyages 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 ont intérêt à s'informer des formalités à accomplir auprès de leurs instances compétentes.
    - b) les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance annulation et/ou assistance;
  - 2° au plus tard 7 jours calendrier 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 c'est 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 et/ou de l'intermédiaire de voyages, soit des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problème, soit directement de l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages;
    - c) pour les voyages et séjours de mineurs d'âge 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 calendrier 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 voyages tous les 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 voyages, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

## 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 voyages prend cours 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 agit au nom du voyageur.
3. 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.

## CONDITIONS SPECIALES DE VENTE

Dans le cadre d'un voyage à la carte ou sur mesure, les conditions particulières suivantes prévalent sur les conditions générales précédentes

1. On considère voyages à la carte ou sur mesure, tout voyage ayant fait l'objet d'une offre préalable et dont les différents services sont connus comme étant «en demande».
2. 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.
3. Le contrat d'organisation de voyages prend cours au moment où l'organisateur reçoit l'accord écrit du client sur l'offre de voyages soumise par l'entremise ou non de l'intermédiaire de voyages qui agit au nom du voyageur.
4. Si le contenu du bon de commande diffère de celui de l'offre du voyage ou si la confirmation n'a pas lieu au plus tard dans les 20 jours (sauf dans le cas de réservation tardive de la part du voyageur) 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.
5. On considère réservation tardive, toute réservation effectuée à moins de 60 jours avant le départ.
6. Les prix de la brochure ont été établis en bonne foi sur base des éléments à disposition de l'organisateur de voyages au 15 juillet 2017, sous réserve de disponibilités de places et de tarifs. Ils sont susceptibles d'être modifiés à la hausse comme à la baisse. Seul le prix confirmé par écrit par l'organisateur de voyages lors de la réservation définitive par le voyageur sera d'application.

## Article 6: Prix du voyage

1. Le prix convenu dans le contrat est fixe et inclut tous les services obligatoires, sous réserve d'une erreur matérielle évidente. Il s'entend par personne sur base du nombre de lits par chambre, sauf stipulation contraire.
2. Le prix convenu dans le contrat peut être revu à la hausse ou à la baisse jusqu'à 21 jours calendrier avant la date de départ prévue, pour autant que cette révision résulte d'une modification:
  - a) des taux de change appliqués au voyage et/ou
  - b) du coût de transport, y compris le coût du carburant et/ou
  - c) des redevances et taxes afférentes à certains services. Si l'augmentation dépasse 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 payées à l'organisateur de voyages.
 La révision du prix sera appliquée proportionnellement à la partie des prestations soumises à cette révision de prix.
3. Pour le séjour et les autres services à l'étranger, le calcul du prix est basé sur les tarifs et les taux de change du 15 juillet 2017; pour le transport et les taxes d'aéroports sur les tarifs du 15 juillet 2017.

## Article 7: Paiement du voyage

1. Sauf en cas de location ou de convention expresse contraire, le voyageur paie à la signature du bon de commande, 40% du prix total du voyage, avec un minimum de 90 € (ce minimum ne peut dépasser le montant du prix total du voyage), à titre d'acompte. Le montant de l'acompte peut être revu à la hausse en cas d'émission immédiate des billets d'avions.
2. Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paie le solde au plus tard 40 jours 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.
3. Si la réservation a lieu moins d'un mois avant la date de départ, la totalité du prix est immédiatement exigible. Pour certains voyages, groupes privés notamment, d'autres conditions de paiement sont d'application. Celles-ci seront précisées lors de l'offre de prix du voyage. Tous frais supplémentaires (frais de coursier, pertes des réservations aériennes) occasionnés par un retard de paiement du chef de l'intermédiaire de voyages seront facturés à ce dernier.

## 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 global du voyage et des frais de la cession.

## Article 9: Autres modifications par le voyageur

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages facturera au voyageur tous les frais résultant de modifications demandées par celui-ci. Si elles sont réalisables, les demandes de modifications à un voyage réservé sont acceptées moyennant paiement par le voyageur:

- A) Des frais d'annulation/modification imposés par les compagnies aériennes et/ou des hôtels concernés
  - B) De l'éventuel réajustement à la hausse du prix forfaitaire initial
- C) Des frais administratifs exposés ci-dessous:
- 1/ Modification du nom du voyageur:
 

- jusqu'à 56 jours avant le départ:	75,00 € par personne
- entre 55 et 22 jours:	150,00 € par personne
- à partir de 21 jours avant le départ:	250,00 € par personne
  - 2/ Autres modifications:
    - a) type de chambres, régime de repas, langue des documents de voyage:
 

- jusqu'à 56 jours avant le départ:	75,00 € par personne
- entre 55 jours et 48 heures:	100,00 € par personne
    - b) changement d'hôtel, de type de voiture...:
 

- jusqu'à 56 jours avant le départ:	25,00 € par personne
- entre 55 et 20 jours:	50,00 € par personne
- entre 19 jours et 9 jours:	100,00 € par personne
- à partir de 8 jours:	voir conditions d'annulation.
    - c) changement de date de voyage, aller ou retour.
 

- jusqu'à 56 jours avant le départ:	50,00 € par personne
- entre 55 jours et 22 jours:	75,00 € par personne
- moins de 21 jours:	voir conditions d'annulation
    - d) changement de destination (sans modification de dates):
 

- jusqu'à 56 jours avant le départ:	125,00 € par personne
- entre 55 et 45 jours:	200,00 € par personne
- à partir de 44 jours:	voir conditions d'annulation.

## Article 10: Modification 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 cas 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 cas 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.

## 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:
  - 1° soit l'acceptation d'une autre offre de voyage de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément; si le voyage offert en substitution est de qualité inférieure, l'organisateur de voyages doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais;
  - 2° 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 et 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 prévu au contrat et au moins 15 jours calendrier 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 normales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la vigilance déployée.

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

1. Si il apparaît qu'au cours du voyage 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 substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage.
2. En cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, il dédommage le voyageur à concurrence de cette différence.
3. Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou que le voyageur n'accepte pas ces substituts pour des raisons valables, l'organisateur de voyages doit lui fournir un moyen de transport équivalent qui le ramène au lieu de départ. L'organisateur de voyages est tenu, le cas échéant, de dédommager le voyageur.

## Article 13: Résiliation par le voyageur

L'annulation par le voyageur d'un voyage organisé doit se faire par l'intermédiaire de son agent de voyages, par courrier adressé au TO, avec indication des références du voyage à annuler. Les frais détaillés ci-après devront être payés par le voyageur, même si l'annulation est due à un cas fortuit ou de force majeure. Les frais d'annulation diffèrent d'après la date d'annulation qui elle correspond à celle à laquelle le TO reçoit l'avis d'annulation. Tous les montants s'entendent par personne.

- à + de 90 jours: 25% du montant total du dossier augmentés des frais imposés par les compagnies aériennes en cas d'annulation des billets d'avions déjà émis.
- Entre 89 et 36 jours: 50% du montant total du dossier augmentés des frais imposés par les compagnies aériennes en cas d'annulation des billets d'avions déjà émis.
- Entre 35 et 22 jours: 75% du montant total du dossier augmentés des frais imposés par les compagnies aériennes en cas d'annulation des billets d'avions déjà émis.
- Entre 21 jours jusqu'au jour de départ: 100% du montant total du dossier.

Ces conditions peuvent être adaptées à tout moment à la hausse, compte tenu de certains fournisseurs qui appliqueraient des frais d'annulation supérieurs à l'échelonage susmentionné. Pour certains voyages, groupes privés notamment, d'autres conditions d'annulation sont d'application. Celles-ci seront précisées lors de l'offre de prix du voyage. L'annulation d'une réservation par une partie des participants enregistrés ensemble pour un voyage ou arrangement, équivaut à l'annulation du contrat entier, de sorte que les montants visés ci-dessus sont à payer pour tous les voyageurs. Si le(s) participant(s) restant conclue(nt) un nouveau contrat avec Travel SENSATIONS, le prix pourra faire l'objet d'une révision en fonction du nouveau nombre de participants.

## 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'organisation 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 ce 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 ses propres actes et négligences.
3. Si une convention internationale est d'application 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 la perte de la jouissance du voyage est limitée à concurrence de deux fois le prix du voyage.
5. Pour le reste les articles 18 et 19 de la loi mentionnée dans l'article 1re sont d'application.

## Article 15: Responsabilité du voyageur

1. Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou à l'intermédiaire de voyages, à 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: Règlement des plaintes

### Avant le départ:

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

### Pendant le voyage:

1. Si les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent impérativement être introduites au plus vite sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution corrective puisse être recherchée immédiatement. 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:

1. Les plaintes qui n'ont pas été introduites localement seront considérées comme irrecevables par l'organisateur de voyages, et ne donneront droit à aucun remboursement de la part ce dernier.
2. Les plaintes 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 ou, à défaut, auprès de l'organisateur de voyages, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

## Article 17: Commission de Litiges Voyages

1. Il y a naissance d'un "litige" lorsqu'une plainte ne peut être résolue amiablement ou n'a pas été résolue dans les 4 mois suivant la fin de la ou des prestations, ou suivant la date de départ prévue, si le contrat de voyage n'a jamais été exécuté.
2. Chaque litige né après la conclusion d'un contrat de voyages, comme visé dans l'article 1er de ces conditions générales, au sujet de ce contrat et par lequel un voyageur est concerné, est traité exclusivement par la Commission de Litiges Voyages asbl, à l'exception des litiges relatifs aux dommages corporels.
3. La procédure et la décision seront conformes au Règlement des Litiges et aux dispositions du code judiciaire en matière d'arbitrage (art. 1676 à 1723 compris). La décision lie les parties, sans possibilité d'appel. Une redevance est due pour le traitement d'un litige; elle est fixée par le règlement des litiges.
4. L'emploi de ces conditions générales implique l'acceptation de tous les règlements et décisions, fixées par la Commission de Litiges asbl, en particulier le Règlement de Litiges.

Adresse de la Commission de Litiges Voyages asbl:  
Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles.

## Remarques Importantes

Nos prix sont forfaitaires et tiennent compte du temps du voyage dans la durée globale du forfait. Ainsi, tout changement de vol, d'horaires ou d'annulation imposés par les transporteurs ne pourront donner lieu à aucun remboursement ou avoir. Par conséquent, les horaires et les itinéraires de transport sont donnés à titre indicatif et sont susceptibles de toutes modifications pouvant entraîner une adaptation non remboursable des services locaux (transferts, hébergement, visites, ...).