

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

*Nos conditions particulières font partie intégrante du contrat. Elles viennent en complément des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, des dispositions de la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (« la Loi »), et le cas échéant des conditions contractuelles des fournisseurs des prestations de voyage.*

Les textes de la loi sont disponibles :

[http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/change\\_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table\\_name=loi](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi)

### A. Voyages à forfait et ventes liées

Si nous agissons en tant que détaillant dans la vente de voyages à forfait, nous ne pouvons être tenus responsables de l'exécution des services de voyage.

Les conditions particulières suivantes sont d'application lorsque nous offrons en vente ou vendons des voyages à forfaits en tant qu'organisateur et en tant que détaillant.

#### 1. Offres

Toutes nos brochures, annonces publicitaires, pages web ou offres sont élaborées de bonne foi et en fonction des données disponibles. Les cartes, photos et illustrations sont présentées à titre informatif et ne sont pas contractuelles.

Les offres sont rédigées de bonne foi en fonction des données disponibles.

Le voyageur nous autorise à corriger les éventuelles erreurs matérielles manifestes dans les informations précontractuelles que nous lui communiquons

Le voyageur accepte expressément que les informations précontractuelles qui lui sont communiquées peuvent faire l'objet de modifications avant la conclusion du contrat et que, sauf stipulation contraire, nos offres sont toujours « en demande » ou sous réserve de confirmation. Sauf stipulation contraire elles sont valables pendant 5 jours

Toutes informations communiquées par téléphone sont toujours sous réserve

#### 2. Formation du contrat

Sauf stipulation contraire expresse, le contrat d'organisation de voyages se forme lorsque nous confirmons l'offre au voyageur, de manière définitive et sans réserve et, si un acompte est réclamé, lorsque le voyageur a payé cet acompte.

#### 3. Prix et modalités de paiement

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

Le voyageur nous autorise à corriger les éventuelles erreurs de prix manifestes.

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

- 1° du prix du transport de passagers résultant 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 un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou
- 3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

En cas de baisse des coûts visés ci-dessus après la conclusion du contrat et avant la date de départ, le voyageur a le droit à une réduction proportionnelle. Dans ce cas, nous aurons le droit d'imputer des frais administratifs. Nous ne justifions ces frais qu'à votre demande expresse.

Toute majoration de prix sera communiquée au voyageur sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait, assortie d'une justification et d'un calcul.

**3.3.** Sauf accord contraire, les modalités de prix sont les suivantes :

Les modalités de paiement du prix sont les suivantes :

Lorsque le forfait ne comprend pas de vol, et sauf accord contraire, l'acompte s'élève à :

- 30% du prix total du forfait, si la réservation a lieu plus de 45 jours avant la date de départ
- 50% du prix total du forfait, si la réservation a lieu entre 15 et 45 jours avant le départ

Lorsque la réservation est faite moins de 15 jours avant le départ, le prix total du voyage est dû au moment de la réservation.

Lorsque le forfait comprend un vol ou plusieurs vol(s), et sauf accord contraire, le prix du vol est intégralement dû au moment de la réservation. Un acompte sera dû sur le solde du prix du forfait, conformément aux modalités reprises ci-dessus.

**3.4** Les paiements en espèces sont acceptés à concurrence de 3.000 EUR.

**3.5** Toute facture non payée à son échéance porte de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt de retard de 12 % par mois ainsi qu'un dédommagement forfaitaire de 10 % avec un minimum de 50 EUR.

La livraison des documents de voyage sera suspendue aussi longtemps que nos factures ne sont pas payées.

Alternativement, en cas de non-paiement des factures endéans les délais, nous avons le droit de résilier le contrat de voyage avec effet immédiat et après mise en demeure, et ce sans préjudice du droit pour nous de réclamer un dédommagement du préjudice que la résiliation nous cause, avec au minimum les frais d'annulation spécifiés à l'art. 4. Les acomptes payés par le voyageur seront imputés à ce dédommagement.

Tous les paiements et sommes dues sont au grand comptant. Aucun délai de paiement n'est accordé.

L'agence se réserve le droit d'annuler, sans mise en demeure, le jour ouvrable précédant la date à laquelle le montant des frais d'annulation dépasse le total des montants en sa possession.

En cas de retard de paiement d'un jour, l'agence a la possibilité de résilier sans mise en demeure le contrat de plein droit. Des dommages et intérêts éventuels sont dus de plein droit sans que cela puisse être inférieur à 50 euro par participants. En sus, les frais d'annulations tels que défini dans le point « Résiliation par le voyageur » seront portés en compte et devront être réglés par le souscrivants au contrat.

**4. Résiliation par le voyageur**

**4.1** Toute résiliation par le voyageur doit nous parvenir par mail ou par courrier recommandé à l'adresse indiquée à l'art 16. Les demandes de résiliation envoyées par mail ne seront réputées effectives que sur accusé de réception de la demande. Les demandes de résiliation envoyées par recommandé seront datées du premier jour ouvrable suivant la réception effective du recommandé. Les résiliations qui nous parviennent en dehors de nos heures d'ouverture sont censées avoir été reçues le jour ouvrable suivant.

**4.2** En cas d'annulation par le voyageur, sauf spécification contraire, nous appliquerons au minimum les frais d'annulation suivants :

- En tout état de cause : 50 EUR H.T. de frais de dossier seront facturés par personne
- Plus de 45 jours avant le départ : 30% du prix total + 50 EUR H.T. de frais de dossier par personne
- Moins de 45 jours avant le départ : 100% du prix total

Dans le cas où nous agissons en tant que détaillant, les frais d'annulation de l'organisateur seront portés en compte, augmentés de nos frais administratifs. Tout éventuel remboursement interviendra en déduction des frais d'assurance et de visa.

Dans le cas où nous agissons en tant qu'organisateur, les frais d'annulation ne peuvent pas être inférieurs aux coûts réels engendrés par le dossier, et ce, y compris les prestations de l'agence.

Nos billets d'avion sont toujours non-remboursables. En cas d'annulation, leur prix reste intégralement acquis.

## 5. Modifications par le voyageur

Le voyageur a le droit de modifier le contrat. Les frais de modification seront déterminés de cette façon : coûts demandés par les prestataires pour la modification ou coûts demandés par l'organisateur si nous agissons comme détaillant + 50 euros par personne.

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

## 6. Modification par l'organisateur

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

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

**6.3** Lorsque des modifications significatives doivent être apportées au contrat ou lorsque le prix doit être augmenté de plus de 8%, conformément à l'art. 20 de la Loi, le voyageur est tenu de nous informer de sa décision dans un délai de 1 jour à partir de la communication de la modification. En fonction des circonstances, ce délai peut être modifié. A défaut d'acceptation expresse de la modification, le contrat sera résilié de plein droit.

## 7. Cession du contrat

En cas de cession du contrat, et à condition que nous ayons pu constater que le cessionnaire répond à toutes les conditions applicables au contrat, le cédant et/ou le cessionnaire devra préalablement et solidairement s'acquitter des frais qui en résultent. Le voyageur est avisé que dans certains cas, les frais de cession peuvent comprendre le prix de la réservation d'une nouvelle prestation de voyage (comme par exemple dans le cas de billets d'avion non cessibles ou remboursables). Les frais de cessions seront déterminés de cette façon : coûts demandés par les prestataires pour la cession + 50 euros.

## 8. Non-conformité - assistance

**8.1.** Le voyageur a l'obligation de nous informer sans retard de tout défaut de conformité qu'il constate sur place. Toute réclamation afférente à la non-conformité du forfait sera appréciée par l'organisateur en fonction des circonstances concrètes et de la nature du forfait réservé.

Le voyageur doit nous adresser ses réclamations de la manière suivante :

Par mail, à l'adresse suivante : [lalouviere@rtktravelcenter.be](mailto:lalouviere@rtktravelcenter.be) , pendant les heures du bureau, du lundi au vendredi de 09.30 à 12.00 et de 14.00 à 18.00 et le samedi de 09.30 à 12.00 et de 14.00 à 17.00 ; fermé les dimanches et jours fériés.

Pour les grandes urgences, par sms au 0032478370763.

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

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

## 9. Responsabilité

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

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

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

## 10. FORMALITES DE VOYAGE

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

**10.2** Alors que nous essayons d'informer le voyageur belge au mieux des formalités spécifiques à sa destination, il incombe au voyageur de s'assurer de la validité et de la conformité de ses documents de voyage.

Le voyageur non belge a l'obligation de s'informer auprès de son Ambassade ou autres instances diplomatiques afin de connaître les formalités auxquelles il est soumis. Nous déclinons toute responsabilité en cas de négligence de la part du voyageur à cet égard.

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

## 11. SANTE

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

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

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

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

## **12. GARANTIE FINANCIÈRE**

Comme l'exige la loi, nous disposons d'une garantie financière fournie par MS AMLIN, Boulevard du Roi Albert II, 1000 Bruxelles pour garantir vos paiements en cas d'insolvabilité.

## **13. ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE ET PROFESSIONNELLE**

Notre responsabilité professionnelle est couverte par MS AMLIN, Boulevard du Roi Albert II, 1000 Bruxelles

## **14. VOLS**

**14.1** Les horaires de vols communiqués dans nos offres sont formulés sous toutes réserves. Tout changement d'horaire sera communiqué au plus vite au voyageur.

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

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

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

**14.5** Les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de la Commission européenne en application du Règlement européen 2311/2005 du 14 décembre 2005 peuvent être retrouvées en suivant ce lien :

[https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_en](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en)

## **15. PROTECTION DES DONNÉES (GDPR - RGDP)**

Nous collectons vos données conformément au Règlement général sur la protection des données personnelles (2016/679)- (« RGDP »).

Les données personnelles que vous nous fournissez sont nécessaires au traitement de votre réservation et sont indispensables à la gestion prestations (article 6.1.b du Règlement). A ces fins, vos données peuvent ainsi être transférées à nos partenaires établis des Etats tiers. Nous faisons uniquement appel à des partenaires garantissant un niveau de protection conforme aux principes inscrits dans le RGDP.

Avec votre consentement, vos données pourront également être utilisées par nous ou un de nos partenaires pour vous adresser nos offres promotionnelles ou commerciales, par courrier électronique ou postal.

Par ailleurs, vos données sont également communiquées au SPF Economie et prestataires visés par- et en application de la Loi du 25 décembre 2016 relative au traitement des données des passagers qui transpose la Directive 2016/681 du 27 avril 2016 relative à l'utilisation des données des dossiers passagers pour la prévention et la détection des infractions terroristes et des formes graves de criminalité, ainsi que pour les enquêtes et les poursuites en la matière.

En qualité de personne dont les données sont collectées, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement de vos données, ainsi qu'un droit d'opposition à la collecte de vos données. Ces droits peuvent être exercés en nous envoyant un courrier, mentionnant votre nom, prénom et adresse, la preuve de votre identité ainsi que l'objet de votre correspondance.

Vos réclamations relatives à la collecte et au traitement de vos données personnelles peuvent être adressées à l'autorité de contrôle compétente.

## 16. NOTIFICATIONS

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

- Par lettre à l'adresse : Rue Paul Leduc 26 a, 7100 La Louvière
- Par email à l'adresse : [lalouviere@rtktravelcenter.be](mailto:lalouviere@rtktravelcenter.be)

## 17. LITIGES

Tout litige survenant lors de la conclusion ou de l'exécution du contrat et qui ne serait pas soumis à la Commission de Litiges Voyages conformément aux conditions générales, ressort de la compétence des Tribunaux de Bruxelles.

- Pour tout litige, vous avez la possibilité de :

- de nous contacter
- de contacter la Commission des litiges Voyages (conciliation et arbitrage)  
Secrétariat de la "Cellule conciliation": téléphone: 02 277 61 80, e-mail: [litiges-voyages@clv-gr.be](mailto:litiges-voyages@clv-gr.be)  
Secrétariat du collège arbitral, et secrétariat général de la CLV : téléphone: 02/2776215 (9h à 12h) e-mail : [litiges-voyages@clv-gr.be](mailto:litiges-voyages@clv-gr.be)  
City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles

- Vous avez la possibilité aussi de contacter la plateforme de règlement en ligne de l'EU :  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

## 18. Election de domicile

Le réservataire d'un voyage donne à l'agence de voyages le pouvoir exprès de le représenter valablement dans tous les rapports avec les prestataires et organisateurs de voyages, et plus particulièrement celui de signer en son nom le(s) document(s) de voyage délivré(s) par les prestataires et organisateurs de voyages. Le réservataire fait élection de domicile à l'adresse de l'agence de voyages.

## **B VENTE SEPARÉE DE SERVICES DE VOYAGE**

Lorsque nous vendons séparément un seul service de voyage au sens de l'art. 71 de la Loi, les dispositions particulières suivantes s'appliquent :

### **19. OFFRES**

Toutes nos annonces publicitaires, pages web ou offres sont élaborées de bonne foi.

Le voyageur accepte expressément que toute information fournie au sujet du service de voyage est communiquée de bonne foi et en fonction des données disponibles, et peut faire l'objet de modifications avant la conclusion du contrat. Les cartes, photos et illustrations sont présentées à titre informatif et ne sont pas contractuelles. Sauf stipulation contraire, lorsque nous établissons une offre, celle-ci est toujours « en demande » ou sous réserve de confirmation. Le voyageur nous autorise à corriger les éventuelles erreurs matérielles manifestes dans les informations que nous lui communiquons.

### **20. FORMATION DU CONTRAT**

Nous agissons comme intermédiaire. Le contrat se forme directement avec le fournisseur du service de voyage lorsque la réservation est confirmée.

### **21. RESPONSABILITÉ**

Nous ne sommes jamais responsables de l'exécution du service de voyage.

### **22. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT**

**21.1** Le prix couvre le service de voyage tel que repris dans le contrat et comprend également toutes les taxes et tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires. Le voyageur devra, le cas échéant, supporter les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires dont nous ne pouvons raisonnablement avoir connaissance ou que nous ne pouvons raisonnablement calculer avant la conclusion du contrat.

Le voyageur reconnaît que les éventuelles erreurs de prix manifestes puissent être corrigées.

**21.2** Sauf accord contraire, le prix du service de voyage est dû au total lors de la confirmation de la réservation.

**21.3** Les paiements en espèces sont acceptés à concurrence de 3.000 EUR.

**21.4** Toute facture non payée à son échéance porte de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt de retard de 12 % par mois ainsi qu'un dédommagement forfaitaire de 10 % avec un minimum de 50 EUR.

La livraison des documents de voyage sera suspendue aussi longtemps que nos factures ne sont pas payées.

Alternativement, en cas de non-paiement des factures endéans les délais, nous avons le droit de résilier le contrat de voyage avec effet immédiat et après mise en demeure, et ce sans préjudice du droit pour nous de réclamer un dédommagement du préjudice que la résiliation nous cause, avec au minimum les frais d'annulation spécifiés à l'art. 4. Les acomptes payés par le voyageur seront imputés à ce dédommagement.

### **23. RÉSILIATION, MODIFICATION ET CESSION PAR LE VOYAGEUR**

Le service de voyage n'est résiliable, modifiable ou cessible que si le fournisseur l'accepte et à ses conditions. Toute résiliation, demande de modification ou de cession par le voyageur doit nous parvenir par [mail/courrier recommandé adressé /autre] à l'adresse indiquée à l'art XX. Les résiliations qui nous parviennent en dehors de nos heures d'ouverture sont censées avoir été reçues le jour ouvrable suivant.

### **24. PROTECTION INSOLVABILITÉ**

Comme l'exige la loi, nous disposons d'une garantie financière fournie par MS AMLIN, Boulevard du Roi Albert II, 1000 Bruxelles pour garantir vos paiements en cas d'insolvabilité.

### **25. VOLS**

L'art 14 est applicable

## **26. PROTECTION DES DONNÉES (RGDP)**

L'art 15 est applicable

## **27. NOTIFICATIONS**

L'art 16 est applicable

## **28. Election de domicile**

L'article 18 est applicable

## **29. LITIGES**

Tout litige survenant lors de la conclusion ou de l'exécution du contrat et qui ne serait pas soumis à la Commission de Litiges Voyages conformément aux conditions générales, ressort de la compétence des Tribunaux de Bruxelles