

## **Conditions de ventes particulières pour les voyages à Forfait & ventes liées**

---

Les présentes conditions particulières viennent en complément des Conditions Générales de vente pour les voyages à forfait et des dispositions de la loi du 21 novembre 2017 (la Loi), et font partie intégrante du contrat.

### **A. Voyages à forfait et ventes liées**

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

Si nous agissons en tant qu'organisateur au sens de la Loi, les dispositions particulières suivantes s'appliquent.

#### **1. Offres**

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

Nous avons le droit de corriger des erreurs matérielles manifestes dans les informations précontractuelles et dans le contrat.

Il est convenu de manière explicite par les parties que les informations précontractuelles peuvent être modifiées avant la conclusion du contrat.

Toutes informations communiquées par téléphone sont toujours sous réserve.

#### **2. Prix et modalités de paiement**

Nous nous réservons le droit de modifier le prix (art 19 Loi et art.5 des Conditions Générales).

La méthode de calcul de la révision du prix est la suivante : augmentation du prix imposée par le prestataire ou une autorité locale.

Le prix comprend ce qui est défini dans le contrat de voyages. Il ne comprend pas les suppléments demandés par le voyageur ou imposés par les autorités. Il ne comprend pas les suppléments fuel éventuel ou nouvelles taxes non connue par nous au jour de l'accord du voyageur.

Nous nous réservons le droit de corriger des erreurs matérielles.

La date retenue pour la base de calcul des taxes et redevances du prix convenu sans supplément éventuel est la date de l'accord du voyageur sur le contrat de vente.

#### **3. Paiement du prix**

La valeur des prix des vols compris dans le voyage est toujours à payer à la réservation dans sa totalité.

Pour le reste des prestations et services, si le départ est à :

- Plus de 30 jours de la date de réservation, l'acompte s'élève à minimum 30% sur la partie en question
- Entre 10 et 30 jours de la date de réservation, l'acompte s'élève à minimum 50% sur la partie en question
- Moins de 10 jours, 100 % du prix à la réservation.

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 porté en compte et devront être réglé par le souscriviant au contrat.

#### **4. Résiliation par le voyageur**

##### 4.1.

Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage moyennant le paiement de frais de résiliation ou frais forfaitaires autorisés (art 29 Loi), soit :

- pour une annulation survenant plus de 30 jours avant le départ, un minimum 15% du prix du voyage. Le prix des vols est toujours à payer à 100%. Un forfait de dédommagement administratif de 50 euro pourra être demandé. L'ensemble du coût de l'annulation par le voyageur ne pourra pas dépasser 100% du prix du voyage.
- pour les autres cas (annulation ou en cas de non présentation le jour du départ), 100% du prix total du voyage.

La résiliation peut se faire par mail ou par courrier recommandé. La date valable et actée de la résiliation sera toujours le jour ouvrable suivant la réception effective du recommandé ou de l'accusé de réception du mail. Un mail dont nous n'aurions pas accusé réception ne peut pas, en aucun cas, être considéré comme une résiliation valable.

Nous nous réservons le droit de réclamer le prix du voyage moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait de la remise à disposition des services de voyage.

##### 4.2.

Nonobstant l'article 4.1., et sans préjudice de l'article 4bis, le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du voyage sans payer de frais de résiliation, si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci 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 des paiements effectués au titre du voyage à forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

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

#### **4 bis. : Résiliation du contrat de voyage à forfait par le voyageur dans le cadre de la crise sanitaire liée au Covid-19**

##### 4bis.1.

La notion de « *circonstances exceptionnelles et inévitables* » telles que reprise à l'article 4.2 des présentes conditions générales, et qui permet au voyageur de résilier le contrat de voyage à forfait sans indemnité, est définie, conformément à la directive européenne 2015/2302, comme étant « *une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises* ».

##### 4bis.2.

Dans le cadre de la crise sanitaire liée au Covid-19, le SPF Affaires Etrangères établit des listes « code couleur » sur son site [www.diplomatie.belgium.be](http://www.diplomatie.belgium.be) afin d'informer les voyageurs de la situation sanitaire dans les autres pays. Ces listes sont adaptées et/ou modifiées chaque semaine par le SPF Affaires Etrangères.

Le SPF Affaires Etrangères informe également les voyageurs des mesures de précaution à prendre au départ et au retour de certains pays.

Les voyages dans et hors de l'Espace Schengen sont ainsi :

- autorisés dans les pays en zone verte sans conditions ;
- autorisés dans les pays en zone orange sous conditions ou moyennant une vigilance accrue ;
- autorisés mais strictement déconseillés dans les pays en zone rouge, les mesures de précaution au retour imposées par le SPF Affaires Etrangères étant d'application (quarantaine, testing).

##### 4bis.3.

Le voyageur s'engage à prendre connaissance des listes actualisées du SPF Affaires Etrangères avant la réservation de son voyage, et des mesures de précaution imposées.

L'organisateur attirera l'attention du voyageur, au moment de la réservation, sur ces listes, et l'informerait également :

- des risques liés à un changement éventuel du code couleur du pays de destination avant le départ et des conséquences d'un tel changement sur une éventuelle résiliation du contrat de voyage à forfait par le voyageur ;
- des mesures de précaution éventuelles à respecter dans le pays de destination ;
- des mesures de précaution à respecter au retour d'un voyage en zone orange ou en zone rouge ;
- des assurances annulation/rapatriement facultatives et/ou obligatoires.

Le voyageur signera une déclaration à cet égard.

4bis.4.

En tout état de cause, dans la mesure où le voyageur :

- dispose de toutes les informations liées à la crise sanitaire (Covid-19), tant en Belgique qu'à l'étranger, par le biais du SPF Affaires Etrangères, s'agissant ainsi d'informations publiques accessibles à tous ;
- est conscient que les listes code couleur établies par le SPF Affaires étrangères font l'objet de modifications régulières en sorte que la couleur d'un pays peut changer entre la date de réservation du voyage à forfait et la date de départ ;
- est informé des risques liés à un tel changement de code couleur, notamment en ce qui concerne les mesures de précaution au retour d'un pays en zone rouge ;

il ne pourra en aucun cas invoquer le changement éventuel du code couleur du pays de destination avant le départ du voyage, ou encore un éventuel changement des mesures de précaution imposées par le SPF Affaires Etrangères, comme circonstance exceptionnelle et inévitable pour résilier le contrat sans indemnité au sens de l'article 4.2.

De manière plus générale, tant que le voyage reste autorisé par le SPF Affaires Etrangères, aucun motif lié à la crise sanitaire ne pourra être considéré comme une circonstance exceptionnelle et inévitable au sens de l'article 4.2.

Le voyageur conserve son droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le voyage, conformément à l'article 4.1 et donc moyennant le paiement d'une indemnité de résiliation.

## **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 + 50 euro.

## **6. Cession du contrat**

Le voyageur a le droit de céder le contrat. Les frais de cessions seront déterminés de cette façon : coûts demandés par les prestataires pour la cession + 50 euro.

## **7. Non-conformité**

Le voyageur a l'obligation de communiquer toute non-conformité constatée sur place.

Pour que la plainte soit valable et correctement traitée, le voyageur qui contacte le détaillant a l'obligation de toujours adresser une copie de la plainte à l'organisateur.

## **8. Modifications significatives**

En cas de modifications significatives au contrat, le voyageur doit réagir dans les 4 heures ouvrables de l'envoi de cette information par l'organisateur (art. 26 loi)

## **9. Responsabilité**

L'organisateur est responsable de la bonne exécution des services de voyage.

La responsabilité en cas de non-conformité est limitée au maximum à trois fois le prix du voyage, sauf en cas de préjudice corporel ou de dommage causé intentionnellement ou par négligence.

## **10. Information générale en matière de passeports et visa**

Tous les participants au voyage doivent être en possession des documents adéquats avec des dates de validités suffisantes. Le passeport doit être valable 6 mois après la date du retour du voyageur. Des documents complémentaires, selon le pays, peuvent être exigés et sont indispensables au déroulement du voyage.

Le souscrivants (celui qui réserve le voyage) a l'obligation de communiquer la nationalité des voyageurs

Les voyageurs non belges ont l'obligation de s'informer auprès de leur ambassade. Nous déclinons toute responsabilité sur l'information donnée par ces organismes.

## **11. Santé**

Le voyageur a l'obligation de s'informer sur les conditions de santé et de se conformer aux obligations éventuelles.

## **12. Assurance insolvabilité**

Conformément à la loi, nous sommes assurés contre notre insolvabilité auprès de la société MS-Amlin : Boulevard Roi Albert II 37, 1000 Bruxelles.

## **13. Assistance**

En cas de besoin, d'aide ou de plainte, se référer à l'agence rtk Travel Center dans laquelle le client a signé son contrat de vente :

- rtk Travel Center Bonnelles : Rue de Tilff 72 – 4100 Bonnelles  
Tél. +32 42 90 50 20 – [info@rtktravelcentrbonnelles.be](mailto:info@rtktravelcentrbonnelles.be)

- rtk Travel Center Herve : Rue Moreau 60 – 4650 Herve  
Tél. +32 4 277 30 90 – [info@rtktravelcenterherve.be](mailto:info@rtktravelcenterherve.be)

- rtk Travel Center Heusy : Avenue de Spa 59 – 4802 Heusy  
Tél. +32 87 60 78 00- [info@rtktravelcenterheusy.be](mailto:info@rtktravelcenterheusy.be)

- rtk Travel Center Liège : Place Xavier Neujean 13B – 4000 Liège  
Tél. +32 42 90 12 82 – [info@rtktravelcenterliege.be](mailto:info@rtktravelcenterliege.be)

- rtk Travel Center La Louvière : Rue Paul Leduc 26 – 7100 La Louvière  
Tél. +32 64 84 23 61 – [info@rtktravelcenterlalouviere.be](mailto:info@rtktravelcenterlalouviere.be)

- rtk Travel Center Malmedy : Avenue des Alliés 65 – 4960 Malmedy  
Tél. +32 494 76 96 33 – [info@rtktravelcentermalmedy.be](mailto:info@rtktravelcentermalmedy.be)

- rtk Travel Center Mouscron : Rue du Christ 75 – 7700 Mouscron  
Tél. +32 56 85 68 50 – [info@rtktravelcentermouscron.be](mailto:info@rtktravelcentermouscron.be)

- rtk Travel Center Mons : Rue des Capucins 37 – 7000 Mons  
Tél.+ 3265 84 24 10 – [info@rtktravelcentermons.be](mailto:info@rtktravelcentermons.be)

-rtk Travel Center Rocourt : Rue d’Ans 15A – 4000 Rocourt  
Tél. +32 42 90 54 59 – [info@rtktravelcenterrocourt.be](mailto:info@rtktravelcenterrocourt.be)

-rtk Travel Center Visé : Rue Marcelle Martin 39 – 4600 Visé  
Tél. +32 42 90 12 81 – [info@rtktravelcentervise.be](mailto:info@rtktravelcentervise.be)

- rtk Travel Center Wandre : Rue de la Gare1, bte 21 – 4020 Wandre  
Tél. +32 477 31 60 75 – [info@rtktravelcenterwandre.be](mailto:info@rtktravelcenterwandre.be)

- rtk Travel Center Waremme : Rue Gustave Renier 6 – 4300 Waremme  
Tél. +32 19 60 02 00 – [waremme@rtktravelcenter.be](mailto:waremme@rtktravelcenter.be)

#### **14. Vols**

Les horaires sont communiqués sous réserve. Le voyageur se tiendra informé des éventuels changements pour ses vols. Les passagers ont l’obligation de se présenter à temps à l’embarquement.

Dans le cas de perte/dommage bagages, le passager a l’obligation de faire une déclaration immédiatement à l’aéroport

La liste des compagnies aériennes interdites est consultable à l’adresse suivante : [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/search\\_en](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/search_en)  
L’identité du transporteur effectif sera communiquée sur les documents de voyage (Règlement EU 2111/2005)

#### **15. Litiges**

- 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>

- En cas de litiges, hors de la compétence de la Commission des Litiges Voyages, les tribunaux de Nivelles seront seuls compétents.

#### **16. GDPR**

Votre agence traite vos données à caractère personnel, comme indiqué dans sa politique sur la vie privée. Comme prévu par la loi sur la vie privée, vous disposez à tout moment du droit de vous opposer gratuitement au traitement de vos données à des fins de marketing direct, d’un droit d’accès aux informations qui vous concernent et d’un droit de correction ainsi que, le cas échéant, d’un droit de suppression. Vous pouvez vous adresser à cette fin par écrit à l’agence ou par mail, moyennant une preuve de votre identité.

Néanmoins, pour des raisons de contraintes légales, de luttres contre le grand banditisme et terrorisme, ainsi que des obligations comptables et fiscale, nous sommes tenu de garder et de transmettre certaines informations, notamment celle liée aux PNR.

De même pour toutes les informations qui sont nécessaires à la bonne exécution du dossier.

### **17. 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.