

CONDITIONS GENERALES DE VENTE : ITINERAIRE-BIS

Article 1 – Objet

La présente convention a pour objet d'encadrer et de préciser les relations entre :

Le prestataire de services : Itineraire-bis srl, inscrite à la BCE sous le n°0768 438 651 dont le siège social est situé à 6110 Montigny-le-Tilleul, rue de la Montagne 95

Ci-après, « le prestataire »

Le prestataire est membre de l'Union Professionnelle des agences de voyages et du fond de garantie voyages. (FGV).

et « le client »

dans le cadre d'une commande précise de voyage telle que mieux définie dans le contrat de voyage accepté et signé par les parties.

Article 2 Généralités

Nous vous informons, préalablement, que les conditions générales de vente des différents tours opérateurs (les organisateurs de votre voyage) dont nous proposons les produits sur le site web ou dans notre catalogue sont également d'application.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions de vente avant d'avoir passé sa commande.

Nos conditions générales sont jointes au bon de commande et en permanence accessible sur notre site web <https://itineraire-bis.be> (en construction)

Les conditions de vente s'appliquent à toutes les prestations proposées sur le catalogue (électronique ou physique) du Prestataire. Ces conditions varient selon que le Client commande un voyage à forfait, un vol sec, un voyage à la carte ou encore une location ou une chambre d'hôtel. Un " voyage à forfait ", est une prestation combinant au moins deux éléments parmi les trois suivants :

- une prestation de transport
- un logement
- un service touristique ne se rapportant ni au transport, ni au logement, mais représentant une part significative du forfait lorsque cette combinaison est vendue à un prix global et lorsque la prestation dépasse 24 h ou inclut une nuitée.

Article 3 - le bon de commande

Le bon de commande émis par le Prestataire lie les parties dès sa signature ou la réception de l'acompte et, à défaut de paiement de l'acompte ou de signature, sauf stipulation contraire expresse figurant dans celui-ci, pour un délai maximal d'une semaine.

Article 4 : Conclusion du contrat

Réservation en ligne :

Nous ne prenons en compte que des commandes fermes et irrévocables. Aucun droit de rétractation ne s'appliquera sur les réservations de voyage. Une fois le voyage confirmé, le Client est lié. Il pourra toutefois annuler ou céder le voyage conformément aux dispositions de l'article 6 des présentes conditions.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE : ITINERAIRE-BIS

Nous ne pouvons traiter la commande du Client que lorsque qu'il aura communiqué les éléments de sa carte de crédit bancaire (type de carte, numéro de la carte bancaire, date de validité, nom complet du titulaire, code CVC) et accepté les conditions de ventes et conditions générales.

La preuve de la réservation en ligne sera envoyée par un email de confirmation quelques minutes après avoir réalisé la réservation en ligne.

Les commandes seront honorées dans la limite des places disponibles.

En communiquant les éléments de votre carte de crédit bancaire et si le produit de votre commande est disponible, le Client donne son accord formel pour que le Prestataire en débite le montant.

La conclusion du contrat se réalise exclusivement par une confirmation écrite de la part du Client sur le bon de commande ainsi que sous réserve de la réception de l'acompte précisé dans le devis sur le n° de compte BE86 0689 4147 4650.

Tant que le montant du voyage/séjour n'est pas parvenu sur le compte bancaire du Prestataire, la commande et le prix de celle-ci ne peuvent pas être confirmés définitivement. Il est fréquent que le prix d'un voyage change entre le moment de la commande et celui où la vérification de la disponibilité est réalisée, après réception du paiement. Le Client doit savoir que les Tours Opérateurs modifient plusieurs fois par jour leurs tarifs en fonction du remplissage des avions et des hôtels et les tarifs proposés peuvent être modifiés à la baisse comme à la hausse d'une minute à l'autre.

Si le voyage ne se confirmait pas, toutes les sommes débitées seraient immédiatement remboursées au Client, hormis les éventuels frais d'annulation selon les cas.

Le délai de remboursement est au minimum de 5 jours ouvrables (pour les banques belges).

Réservation par téléphone:

Lors d'une réservation par téléphone, un montant de 3% pour frais de réservation manuelle (avec un minimum de 35 euros par dossier) sera rajouté au montant de votre voyage. Ce montant est calculé sur le prix total TTC de votre voyage.

La réservation ne sera validée qu'après renvoi du bon de commande signé par le Client et le paiement de l'acompte. Le bon de commande signé devra être renvoyé dans un délai de 24H par mail à l'adresse : cindy@itinaire-bis.be ou jessica@itinaire-bis.be, accompagné de la preuve du paiement.

A partir de ce moment, la réservation sera alors ferme, et irrévocable, toujours selon les disponibilités .

En communiquant les éléments de sa carte de crédit bancaire, si la commande est disponible, le Client donne son accord formel pour que le débit des montants du voyage.

Si les prestations ne sont plus disponibles et que le Prestataire doit lancer une autre demande avec l'accord du Client, la carte de crédit restera débitée jusqu'au résultat final de cette demande.

Il peut arriver que le voyage ne se confirme pas, même après avoir rempli et renvoyé un bon de commande et après avoir payé par carte de crédit ou par virement .

Pourquoi ? Un bon de commande signé ne garantit pas que votre voyage est encore disponible, même si le Client a communiqué ses coordonnées bancaires. Il s'agit d'une commande auprès des fournisseurs du voyage (les tours opérateurs). La confirmation du voyage dépend de plusieurs paramètres: la disponibilité du transport et de l'accommodation (hôtel par exemple), le prix du produit choisi qui peut avoir changé entre le moment de l'offre et la réservation.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE : ITINERAIRE-BIS

Préférences et composantes essentielles :

Sur le bon de commande, le Client indiquer des souhaits éventuels par rapport au produit qu'il réserve. Ces préférences (par exemple: chambre vue mer, au rez de chaussée ou dans le bâtiment principal, ...) ne figureront pas sur la facture. Elles ne sont pas garanties et dépendent de la disponibilité ou de la flexibilité du prestataire du voyage. Ceci ne s'applique pas lorsque le Client a payé pour une option indiquée dans la brochure ou sur le descriptif de l' offre : dans ce cas, la demande est une composante essentielle de la commande.

Article 5 : Tarifs, modes de paiement et retard de paiements

5.1 Tarifs

Le prestataire rend accessible des tarifs négociés auprès de compagnies aériennes, d'hôtels et de tour-opérateurs. Le prestataire propose des offres à tarif préférentiel " de dernière minute " ainsi que des produits " brochure", ouverts à la réservation plusieurs mois avant le départ. Les prix sont exprimés en euros par personne et sont susceptibles d'être révisés après la parution de ceux-ci. Le prix payé par le Client est le prix communiqué au moment de la réservation définitive. Les prix affichés sur le site web du Prestataire sont donnés à titre indicatif. En raison des changements permanents des disponibilités et tarifs, le prix réel des offres proposées est celui qui sera repris sur le devis ou la commande que envoyée par le Prestataire. Ce prix peut donc varier ou être différent de celui indiqué sur le site web du Prestataire. Ce prix est toujours sous réserve de disponibilité du produit concerné et sous réserve d'erreur matérielle manifeste et évidente.

Tous les tarifs sont établis par des tour-opérateurs, hôtels et compagnies aériennes et sont valables jusqu'à épuisement de l'offre. Le prestataire s'engage à offrir les produits de meilleur rapport qualité prix. Tous les tarifs comprennent les taxes et la TVA.

Les prix sont basés sur les chambres "double standard" à tarif promotionnel qui peuvent être situées dans le bâtiment principal ou en annexe.

De manière générale, sauf mention expresse, et de manière non exhaustive, ne sont jamais compris dans le prix : les frais de vaccination, les démarches pour l'obtention d'un visa et les frais de visa, les assurances, les excursions facultatives, les boissons au cours des repas (si le prestataire ne dispose pas d'eau courante potable, les frais d'achat de bouteilles d'eau sont à la charge du Client), les " extras " à régler sur place ainsi que les pourboires ou dépenses personnelles, les excédents de bagage, etc

Le montant des taxes d'aéroport est susceptible de modification à la hausse comme à la baisse et ce sans préavis par les autorités concernées. Si une telle modification de dernière minute de ces taxes venait à entraîner une augmentation du montant de votre commande, le Client serait immédiatement informé par téléphone ou e-mail. Ceci ne peut cependant remettre en cause le caractère irrévocable de la commande. Il en va de même pour les suppléments.

Attention : outre les taxes d'aéroport directement perçues lors de la commande, des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays et sont à régler sur place en monnaie locale ou en US dollars.

Les tarifs faisant l'objet de règles particulières, tels que les suppléments chambres individuelles et les réductions enfants, sont fournis à titre indicatif. Le Prestataire informera le Client du montant réel avant confirmation de la commande.

Les demandes à la carte, les demandes de groupe et en règle générale toute demande particulière de voyage, feront l'objet d'un devis préalable qui sera facturé 60 euros payable au moment de la demande. Ce montant de 50 euros sera déduit de la commande si le client confirmait celle-ci. Dans le cas contraire, la somme de 50 euros restera acquise au prestataire.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE : ITINERAIRE-BIS

5.2 : modes de paiement

1. Votre paiement peut être effectué à l'aide des cartes de crédit suivantes :
 - o virement bancaire (sous réserve des conditions de conclusion du contrat précisées à l'article 4
 - o La carte American Express et Diners Club moyennant des frais de 3% du prix du voyage.
 - o Les cartes MasterCard reconnaissables à leur hologramme " MC ", moyennant des frais de 1,90 % du prix du voyage.

2. Conditions de règlement

Pour les commandes de voyages réservés à plus de 45 jours du départ, un acompte minimum de 30% du prix du voyage est débité sur la carte de crédit du Client ou doit être versé sur le compte bancaire du Prestataire, lors de la réservation.

Attention pour certaines offres (exemples : longs courriers, circuit, ...) il est impératif que le Prestataire émette les billets d'avion afin de pouvoir confirmer la réservation. Dans ce cas l'acompte pourra être revu la hausse et ce afin de pouvoir couvrir le montant de l'émission des billets. Pour certaines "offres spéciales", "offres promotionnelles", "offres extra",... la totalité de la somme peut être exigée à la réservation. Et ce afin de pouvoir confirmer la réservation. Le solde est ensuite débité 45 jours avant la date du départ, sur la même carte bancaire. Le Client est prié de bien vouloir vérifier dès maintenant auprès de sa banque qu'il n'y a pas de plafond sur sa carte bancaire, empêchant l'opération de débit du solde du dossier à la date prévue. Toute transaction refusée donnera lieu à des frais supplémentaires de 20 euros et rendra la réservation invalide.

L'acompte ou le montant payé par le client doit toujours pouvoir couvrir les frais d'annulation du Prestataire de voyages (le tour operateur) quel que soit le délai restant avant ou après la date du paiement du solde du voyage.

Il se peut, dans ces conditions, que le Prestataire doive réclamer au Client un complément d'acompte avant ou après la date du paiement du solde de votre voyage, pour satisfaire à cette obligation.

Dans le cas où le paiement de l'acompte est effectué par carte de crédit, le Prestataire pourra débiter le complément de l'acompte permettant de couvrir les frais d'annulation, dès que besoin, sans avoir à demander de nouveau l'accord du Client. Le règlement du solde doit obligatoirement parvenir sur le compte du Prestataire au plus tard 45 jours avant la date du départ et ce sans rappel de cette obligation par le Prestataire au Client.

Des frais de 20 euros pour traitement manuel, seront rajoutés au montant de la commande en cas d'échec de prélèvement sur la carte de crédit du Client. Des frais de 20 euros pour paiement par plusieurs cartes bancaires seront rajoutés au montant de la commande. Des frais de 3% (avec un minimum de 35 euros par dossier) seront ajoutés au montant de la commande pour paiement par carte American Express. Des frais de 1,90 % (avec un minimum de 35 euros par dossier) seront ajoutés au montant de la commande pour paiement par carte MasterCard.

Pour les commandes passées à moins de 45 jours du départ, la totalité du montant du voyage est débité au moment de la confirmation de la réservation.

Les frais de modification de numéro de carte après débit de l'acompte, seront facturés 3% du total de la commande avec un minimum de 35 euros. Pour les paiements en une fois ou en plusieurs fois, si le Prestataire ne peut prélever la totalité du montant restant dû de la commande à la date prévue, des frais pour traitement manuel de 20 euros s'ajoutent au montant de la commande pour chaque échec de prélèvement sur la carte bancaire du Client.

La photocopie de la carte de crédit servant au paiement de votre commande peut être demandée au Client, ainsi que celle du passeport ou de la carte d'identité du propriétaire de la carte de crédit, et celle des passagers.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE : ITINERAIRE-BIS

5.3 Absence ou retard de paiement

En cas de non règlement du solde par le client à la bonne date, le Prestataire serait en droit de résilier immédiatement le contrat sans que le client puisse prétendre au remboursement de son acompte ni à une quelconque indemnité. Dans ce cas, l'annulation sera considérée comme à l'initiative du Client. Dans le cas où le solde du prix du voyage ne pourrait être débité sur votre carte bancaire, le voyage pourra être annulé auprès du tour opérateur et l'acompte déjà versé resterait définitivement acquise au Prestataire.

Le Client resterait également redevable des éventuelles sommes restant dues sur le voyage.

Des frais de 20 euros par jour de retard du paiement du solde de votre voyage avec un minimum de 40 euros, seront rajoutés au montant de la commande. Ces frais seront prélevés avec le paiement du solde du voyage et le calcul précis des frais dus sera réalisé au moment du prélèvement du solde. Ces frais de 20 euros par jour de retard avec un minimum de 40 euros seront également dus en cas de paiement en retard du solde par virement bancaire.

Si après retard de paiement, le Client décidait d'annuler son voyage, Le prestataire gardera le montant de l'acompte. Ce montant sera augmenté d'une indemnité forfaitaire conventionnelle de 18% avec un minimum de 75,00€, augmentés des éventuels frais administratifs et de procédure.

Article 6 : Annuler, modifier ou céder le voyage

Chaque modification ou annulation reste soumise aux conditions spécifiques des compagnies aériennes, tour-opérateur, hôtel, etc. dont le Client a accepté les conditions générales.

Le Prestataire facturera, quant à lui, 60 € de frais d'annulation ou de modification par personne, s'ajoutant aux frais d'annulation ou de modification prévus dans les conditions d'annulation ou de modification du Prestataire de voyages auprès duquel le voyage a été réservé. Ces conditions sont affichées dans la brochure du prestataire de voyages et sont disponibles sur simple demande auprès du Prestataire.

1. Annulation par le client :

. A : Annulation et modification par le client

L'annulation de la commande pour quelque raison que ce soit ne dispense pas le Client du paiement intégral des sommes dont il est redevable auprès du prestataire. L'annulation auprès des fournisseurs du Prestataire (compagnies aériennes, tours opérateurs, hôteliers, etc...) entraîne des frais qui lui sont re-facturés en fonction des barèmes d'annulation ci-après. Dans ces conditions il est vivement conseillé au Client de toujours contracter au minimum l'assurance annulation qui lui est proposée.

En cas d'annulation pour quelque cause que ce soit, les frais extérieurs au forfait et d'ores et déjà engagés par le Client (délivrance des visas, autres documents de voyage, frais de vaccination...) ne peuvent faire l'objet d'un quelconque remboursement.

Toute annulation doit être signifiée au Prestataire par écrit exclusivement (courrier recommandé ou e-mail) dès que le Client est certain d'annuler son voyage.

Cela permet de vérifier la date, voire l'heure exacte de la demande en cas de litige. C'est important, car annuler un jour plus tôt ou plus tard, peut entraîner une différence de plusieurs centaines d'euros sur les frais d'annulation.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE : ITINERAIRE-BIS

Une annulation ne peut être prise en compte qu'un jour ouvrable (du lundi au vendredi hors jours fériés) et durant les heures de bureau (9h-18h). Les annulations intervenant en dehors de cette période ne pourront être prises en compte qu'à partir du prochain jour ouvrable.

B : Modification par le client :

En règle générale, les modifications, à l'exception de la cession du contrat, quelles qu'elles soient, sont traitées comme une annulation suivie d'une nouvelle commande, entraînant les frais d'annulation en vigueur et la facturation de nouveaux frais de dossier de 20 euros. Ces frais ne peuvent faire l'objet d'un quelconque remboursement. Le prix du voyage pourra également varier en fonction du tarif proposé au moment de cette modification/annulation. Ce supplément sera facturé au client. Chaque demande de modification sur un dossier, concernant l'adresse mail, les coordonnées téléphoniques, ou l'adresse postale sera facturée 20 euros par modification. Les modifications au niveau du voyage seront facturées 60 euros par personne.

C : Cession par le client :

En cas de cession de contrat, des frais de cession de 60 euros minimum par personne sont dus par la personne souhaitant céder son contrat. Des frais de dossier de 35 euros sont dus en sus des frais de cession. Ces frais ne sont jamais remboursables. Selon la date de la cession, des frais supplémentaires réclamés par le tour opérateur peuvent se rajouter au montant des frais de cession.

D. Interruption :

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Client pour quelque cause que ce soit ne donne lieu à aucun remboursement.

Dans tous les cas, il est conseillé de souscrire au minimum à une assurance qui couvre l'annulation ou la rupture de vos vacances, sous certaines conditions.

Lorsque le Client a souscrit une assurance annulation, il lui est rappelé qu'il lui appartient d'informer directement l'assureur de l'annulation ou de tout autre sinistre suivant le type de contrat souscrit, dans les conditions et délais indiqués sur les conditions particulières de contrat de son assurance.

E. Barème d'annulation :

Lorsque le Prestataire revend les produits d'autres organismes, il se réserve le droit de substituer pour tout ou partie, à ses propres conditions particulières, les conditions particulières de ces derniers. Les barèmes applicables par ces organismes allant de 30% à 100% du prix du voyage en fonction des dates d'annulation seraient alors d'application.

Le Prestataire facturera 60 € de frais d'annulation ou de modification par personne, s'ajoutant aux frais d'annulation ou de modification prévus dans les conditions d'annulation ou de modification du Prestataire de voyages auprès duquel le voyage est réservé. Ces conditions sont affichées dans la brochure du Prestataire de voyages et sont disponibles sur simple demande à la réservation.

2. Annulation du fait du fournisseur :

Lorsque le client réserve un circuit ou un séjour dont la réalisation est subordonnée à un nombre minimum de participants, sa réservation est conclue sous la condition suspensive que le nombre minimal de participants soit atteint.

En cas d'annulation pour insuffisance de participants, au plus tard 21 jours avant la date du départ, excepté le remboursement de son voyage, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE : ITINERAIRE-BIS

Article 7 : informations transmises par le Prestataire :

Le Prestataire ainsi que le détaillant communiquent au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standard légalement prévues ainsi que les informations mentionnées ci-après dans le cas où elles s'appliquent au voyage à forfait :

1. Les caractéristiques principales des services de voyage;
2. La ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et le nombre de nuitées comprises;
3. Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux et les dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances; lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, le voyageur est informé de l'heure approximative du départ et du retour;
4. La situation, les principales caractéristiques et la catégorie de l'accommodation en vertu des règles du pays de destination ;
5. Les repas fournis;
6. Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le voyage à forfait;
7. Lorsque cela n'est pas clair, si les services de voyage seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe;
8. La langue dans laquelle les autres services touristiques seront fournis;
9. Si le voyage est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite
10. Le prix total du voyage à forfait et, s'il y a lieu, tous les coûts supplémentaires que le voyageur peut encore avoir à supporter;
11. Les modalités de paiement
12. Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage à forfait et la date limite pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint;
13. Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires;
14. La mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation;
15. Des informations sur les assurances annulation et les assurances assistance
16. Le prestataire veille à ce que le formulaire d'information standard approprié soit fourni au voyageur.
17. Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat de voyage à forfait. Elles ne peuvent pas être modifiées, sauf par accord commun des parties contractantes.

Article 8 : Informations de la part du voyageur

1. La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait doit fournir au Prestataire tous les renseignements utiles qui pourraient influencer la conclusion du contrat ou le bon déroulement du voyage.
2. Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour le Prestataire, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Article 9 Documents de voyages

Les réservations de voyages à forfait, les vouchers, " bons d'échanges » pour les rendez-vous à l'aéroport et/ou les prestations terrestres (hôtels, transferts, etc.) sont adressés au Client principalement par e-mail.

L'acheteur communique une adresse " électronique " où le Prestataire pourra lui adresser certains documents relatifs à son voyage, tous les jours de la semaine, entre 09h00 et 18h00.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE : ITINERAIRE-BIS

En cas de transmission erronée par le client de ses coordonnées, le Prestataire décline toute responsabilité en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution du voyage.

Les titres de transport sur vols charters sont remis à l'aéroport sur présentation d'une convocation. Les billets d'avion sur vols réguliers sont envoyés par courrier ou par transport express (les frais d'envois sont alors à la charge du Client), ou vous sont remis à l'aéroport sur présentation d'une convocation.

Pour les réservations de voyages à la carte, location/résidence ou hôtel (sans transport) le mail de confirmation fait office de facture et de bon d'échange.

Le mode de remise des documents de voyage et/ou titre de transport figure sur la convocation et est fonction du délai disponible entre la date d'émission des billets et la date de votre départ et/ou du type de prestation

Article 10. Non-conformité pendant le voyage

1. Le voyageur informe le Prestataire, sans retard de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage.
2. Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage, le Prestataire remédie à la non-conformité, sauf si cela:
 1. Est impossible, ou
 2. Entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Si le Prestataire ne remédie pas à la non-conformité le voyageur a droit à une réduction de prix ou un dédommagement conformément à l'article 13.
3. Si le Prestataire ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable, le voyageur peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si le Prestataire refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.
4. Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu, le Prestataire propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations, si possible de qualité égale ou supérieure. Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage à forfait de qualité inférieure, le Prestataire octroie au voyageur une réduction de prix appropriée. Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat de voyage à forfait ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.
5. Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que le Prestataire n'y remédie pas dans un délai raisonnable, le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation et demander, le cas échéant, une réduction de prix et/ou un dédommagement. Si le voyage à forfait comprend le transport de passagers, le Prestataire fournit également au voyageur le rapatriement. S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et/ou à un dédommagement, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.
6. Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, le Prestataire supporte les coûts de l'hébergement nécessaire pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur.
7. La limitation des coûts, visés dans 12.6, ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes

CONDITIONS GENERALES DE VENTE : ITINERAIRE-BIS

nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que le Prestataire ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du voyage à forfait.

8. Le Prestataire ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter sa responsabilité si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.
9. Le voyageur peut adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l'exécution du voyage à forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage à forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes au Prestataire sans retard excessif.

Article 11: Responsabilité du voyageur

Le voyageur répond du préjudice causé au Prestataire, à leurs préposés et / ou à leurs représentants, par sa faute ou à la suite de la non-exécution de ses obligations contractuelles.

Article 12: Responsabilité du Prestataire ou du professionnel

1. Le Prestataire est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres organisateurs de services de voyage.
2. Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant établi dans un État membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs sauf s'il apporte la preuve que le prestataire remplit les conditions stipulées dans la loi du 21 novembre 2017.

Article 13 : réduction du prix ou dédommagement

1. Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si le Prestataire prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.
2. Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de le Prestataire pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement est effectué sans retard excessif.
3. Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si le Prestataire prouve que la non-conformité est due:
 1. Au voyageur;
 2. À un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et que cette non-conformité revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou
 3. À des circonstances exceptionnelles et inévitables

Article 14: Obligation d'assistance

- 1) Le prestataire apporte sans retard excessif une assistance appropriée au voyageur en difficulté notamment:
 - a) En fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire;
 - b) En aidant le voyageur à effectuer des communications à distance et à trouver d'autres prestations de voyage.
- 2) Le prestataire est en droit de facturer cette assistance si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par le prestataire.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE : ITINERAIRE-BIS

Article 15: Procédures de plainte

1. Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire le plus vite possible et de façon probante auprès du prestataire ou du détaillant.
2. Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat de voyage doivent être introduites le plus vite possible sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.
3. Les plaintes qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante ou qu'il était impossible de formuler sur place doivent être introduites sans retard après la fin du voyage auprès du prestataire ou du détaillant de manière pouvant servir de preuve.

Article 16: Procédure de conciliation

1. En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre eux.
2. Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.
3. Le secrétariat procurera aux parties un règlement de conciliation et un « accord de conciliation».
4. Conformément à la procédure 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.

Article 17 : Arbitrage ou Tribunal

1. Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal territorialement compétent.
2. Le voyageur, qu'il soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages.
3. Le prestataire ou le détaillant qui est partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.251 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.
4. Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges, et peut être entamée après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise même dès qu'il s'avère qu'une solution amiable n'a pu être trouvée ou dès que 4 mois se sont écoulés à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.
5. Le collège arbitral, composé paritairement rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE : ITINERAIRE-BIS

Article 18 : Loi applicable

La présente convention est régie par le droit belge.

Pour la parfaite information du Client, le Prestataire est soumis à la loi relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage du 21/11/2017.

Article 19 : Droits des passagers

En tant que passager, le Client a certains droits en cas de retard ou d'annulation de votre vol. Pour l'information la plus à jour, il est invité à consulter le site de l'Union Européenne.

[Plus d'informations sur le site officiel de Your Europe.](#)