

CONDITIONS GENERALES ET SPECIALES DE VENTE ID TRAVEL POUR LES VOYAGES A FORFAIT

1. Le présent contrat de voyage est soumis aux conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, aux 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, aux conditions particulières d'ID TRAVEL et, le cas échéant, aux conditions contractuelles des fournisseurs des prestations de voyage.
2. Par le fait de sa commande, le client reconnaît accepter, tant pour lui-même que pour les personnes pour lesquelles il a procédé à la réservation dont la description est reprise au recto, les conditions particulières d'ID TRAVEL, les présentes conditions spéciales, celles du ou des fournisseurs de ID TRAVEL et celles de la Commission Litiges Voyages.
3. Par la signature du présent contrat, le client autorise expressément ID TRAVEL à le représenter dans les rapports avec les organisateurs et les fournisseurs de services, en particulier à signer en son nom les documents délivrés par ces derniers.
4. Sauf accord contraire, un acompte égal de 30% du prix total du voyage doit être réglé au moment de la conclusion du contrat de voyage et le solde est payable au plus tard 45 jours avant le départ. En cas de réservation de billets d'avion, de train, de bateau, d'hôtels ou de services non remboursables, le montant total doit être payé au moment de la réservation. Aussi longtemps que les factures ne sont pas payées, la livraison des documents de voyage sera suspendue. Dans ce cas, ID TRAVEL a le droit de résilier le contrat de voyage avec effet immédiat et après mise en demeure, et ce avec les frais d'annulation spécifiés à l'article 4 des conditions particulières. Les acomptes payés par le voyageur seront imputés à ce dédommagement.
5. Pour toute réservation, le client accepte de payer des frais de service et de dossier dont les montants sont connus au moment de la réservation. Ils sont consécutifs à la conclusion des contrats tels que définis dans la loi du 21 novembre 2017.

CONDITIONS GENERALES DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGE POUR LES VOYAGES A FORFAIT

Article 1: Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux contrats de voyage à forfait réservés à partir du 1 juillet 2018 tels que définis par la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage

Article 2: Information de la part de l'organisateur et du détaillant avant la conclusion du contrat de voyage à forfait

2.1 L'organisateur 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:

- a) la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et le nombre de nuitées comprises;
- b) 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;
- c) la situation, les principales caractéristiques et la catégorie de l'accommodation en vertu des règles du pays de destination ;
- d) les repas fournis;
- e) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le voyage à forfait;
- f) lorsque cela n'est pas clair, si les services de voyage seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe;
- g) la langue dans laquelle les autres services touristiques seront fournis;
- h) si le voyage est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite

2° 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;

3° les modalités de paiement ;

4° 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;

5° 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;

6° la mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation;

2.2 Le professionnel veille à ce que le formulaire d'information standard approprié soit fourni au voyageur.

2.3 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 3: Information de la part du voyageur

3.1 La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait doit fournir à l'organisateur et au détaillant tous les renseignements utiles qui pourraient influencer la conclusion du contrat ou le bon déroulement du voyage.

3.2 Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur et / ou le détaillant, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Article 4: Le contrat de voyage à forfait

4.1 Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait ou dans un délai raisonnable, l'organisateur ou s'il y a un détaillant, ce dernier, fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf. Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat de voyage à forfait est conclu en la présence physique et simultanée des parties.

4.2 Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations visées à l'article 2 et les informations suivantes:

1° les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées;

2° que l'organisateur est responsable pour la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et qu'il a un devoir d'assistance;

3° le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées ;

4° le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du représentant local de l'organisateur, ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur pour demander une aide si le voyageur est en difficulté ou pour se plaindre de toute non-conformité éventuelle;

5° l'obligation pour le voyageur de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage;

6° des informations permettant d'établir un contact direct avec un mineur non accompagné ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour;

7° des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes;

8° des informations sur la Commission de Litiges Voyages et sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges de l'UE;

9° des informations sur le droit du voyageur de céder son contrat à un autre voyageur.

4.3 En temps utile avant le début du voyage à forfait, l'organisateur remet au voyageur : les reçus, les vouchers et billets nécessaires, les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement, les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

Article 5: Le prix

5.1 Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité.

Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix est calculé.

Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une 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'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou

3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

Si la possibilité d'une majoration est prévue, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés ci-dessus.

5.2 Si la majoration du prix dépasse 8 % du prix total le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

5.3 Une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifie avec une justification et un calcul, sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, et ce au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait.

5.4 En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses.

Article 6: Paiement du prix

6.1 Sauf convention expresse contraire, le voyageur paye, à titre d'acompte, à la conclusion du voyage à forfait, une fraction du prix total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage.

6.2 Sauf convention contraire le voyageur paye le solde du prix au plus tard 45 jours avant le départ.

6.3 Dans le cas où le voyageur, après avoir été mis en demeure, resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, l'organisateur et/ou le détaillant a le droit de résilier de plein droit le contrat qui le lie au voyageur et de mettre les frais à charge de celui-ci.

Article 7: Cession du contrat de voyage à forfait

7.1 Le voyageur peut céder le contrat de voyage à forfait à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat, à condition :

1° d'en informer l'organisateur et éventuellement le détaillant via un support durable comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, le plus rapidement possible et au plus tard 7 jours avant le début du voyage à forfait et de supporter les frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

7.2 Celui qui cède le voyage à forfait et celui qui le reprend sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur informe celui qui cède le voyage des coûts de la cession.

Article 8: Autres modifications par le voyageur

L'organisateur et / ou le détaillant peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant d'autres modifications demandées par celui-ci et acceptées par l'organisateur et/ou le détaillant.

Article 9: Modifications au contrat par l'organisateur avant le voyage

9.1 L'organisateur ne peut pas, avant le début du voyage à forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix à moins que l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat, et que la modification ne soit mineure et que l'organisateur n'en informe le voyageur sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf.

9.2 Si, avant le début du voyage à forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières du voyageur qui sont confirmées ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 %, il informe le voyageur :

1° des modifications proposées et de leurs répercussions sur le prix du forfait;

2° du fait que le voyageur pourra résilier le contrat sans payer de frais de résiliation, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées

3° du délai dans lequel il doit communiquer sa décision à l'organisateur

4° du fait que si le voyageur n'a pas accepté expressément la modification proposée dans le délai visé il est automatiquement mis fin au contrat, et

5° s'il y a lieu, de l'alternative proposée ainsi que de son prix.

9.3 Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait ou le voyage à forfait de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage à forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix

9.4 Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément à l'article 9.2 et que le voyageur n'accepte pas d'autre forfait, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Article 10: Résiliation par l'organisateur avant le voyage.

10.1 L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait:

1° si le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard:

- a) vingt jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours;
- b) sept jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours;
- c) 48 heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours, ou

2° s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur avant le début du voyage à forfait.

10.2 Dans ces cas l'organisateur rembourse le voyageur des paiements effectués pour le voyage à forfait, sans être tenu à un dédommagement supplémentaire.

Article 11: Résiliation par le voyageur

11.1 Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage à forfait. Lorsque le voyageur résilie, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation.

Le contrat de voyage à forfait peut stipuler des frais de résiliation standard, calculés en fonction de la date de résiliation du contrat avant le début du voyage à forfait et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés.

En l'absence de frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation correspond au prix du voyage à forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage.

11.2 Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation, si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination 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.

11.3 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.

Article 12: Non-conformité pendant le voyage

12.1 Le voyageur informe l'organisateur, sans retard de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.

12.2 Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur 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 l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité le voyageur a droit à une réduction de prix ou un dédommagement conformément à l'article 15.

12.3 Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

12.4 Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu, l'organisateur 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, l'organisateur 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.

12.5 Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier 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, l'organisateur 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.

12.6 L'organisateur n'est pas responsable, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire pour une durée maximale de trois nuits par voyageur.

12.7 La limitation des coûts, visés dans 12.6, ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnants, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du voyage à forfait.

12.8 L'organisateur 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.

12.9 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 à l'organisateur sans retard excessif.

Article 13: Responsabilité du voyageur

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leurs préposés et / ou à leurs représentants, par sa faute ou à la suite de la non-exécution de ses obligations contractuelles.

Article 14: Responsabilité de l'organisateur ou du professionnel

14.1 L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

14.2 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 l'organisateur remplit les conditions stipulées dans la loi du 21 novembre 2017.

Article 15: Réduction de prix et dédommagement

15.1 Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

15.2 Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement a lieu sans retard excessif

15.3 Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur 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 16: Obligation d'assistance

16.1 L'organisateur apporte sans retard excessif une assistance appropriée au voyageur en difficulté notamment:

1° en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire;

2° en aidant le voyageur à effectuer des communications à distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

16.2 L'organisateur 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 l'organisateur

Article 17: Procédure de plaintes

17.1 Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire le plus vite possible et de façon probante auprès de l'organisateur ou du détaillant.

17.2 Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat de voyage à forfait doivent être introduites le plus vite possible sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.

17.3 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 de l'organisateur ou du détaillant de manière pouvant servir de preuve.

Article 18: Procédure de conciliation

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

18.2 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.

18.3 Le secrétariat procurera aux parties un règlement de conciliation et un « accord de conciliation ».

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

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

Article 19 : Arbitrage ou Tribunal

19.1 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.

19.2 Le voyageur, qu'il soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages.

19.3 L'organisateur 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.

19.4 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.

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

Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages : Téléphone: 02/277 62 15 (9h à 12h) City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles - E-mail: litiges-voyages@clv-gr.be

CONDITIONS PARTICULIÈRES ID TRAVEL POUR LES VOYAGES À FORFAIT

Nos conditions particulières sont d'application aux ventes de services de voyage à partir du 1^{er} juillet 2018 et 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.

1. Offres

1.1 Toutes nos brochures, annonces publicitaires, pages web ou offres sont rédigées de bonne foi et en fonction des données disponibles. Les cartes, photos, illustrations, etc... sont fournies à titre informatif.

1.2 Toutes les offres que nous effectuons (par mail, téléphone ou à l'agence), sont sous réserve de disponibilité à la réservation. Les prix sont sujets à de fortes modifications.

1.3 Si des erreurs matérielles manifestes devaient s'y trouver, nous avons le droit de les corriger dans les informations précontractuelles et dans le contrat. De même, le voyageur accepte que les informations précontractuelles puissent être modifiées avant la conclusion du contrat.

2. Formation du contrat

2.1 Le contrat se forme lorsque nous confirmons l'offre au voyageur, de manière définitive et sans réserve.

2.2 Pour les réservations « en demande ou request (RQ) » : la confirmation du voyage peut suivre ultérieurement et dans un délai raisonnable communiqué lors de la réservation. Si la demande/request ne peut se confirmer, le voyageur peut résilier ou modifier son contrat sans frais. En cas de résiliation, l'acompte sera remboursé au voyageur (voir point 3).

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 pouvions raisonnablement avoir connaissance ou que nous ne pouvions raisonnablement calculer avant la conclusion du contrat, tels que des taxes touristiques ou d'accès à des facilités, des taxes d'entrée, des coûts... Des frais de service seront d'application pour toute réservation, avec un minimum de 25 € par dossier.

3.2 Conformément à la Loi, nous nous réservons le droit de modifier le prix du voyage en raison d'une évolution 1^o du prix du transport (carburant, énergie, etc.), 2^o des taxes ou redevances sur les services 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^o du taux de change.

3.3 Tout voyage est soumis au paiement d'un acompte de minimum 30%, même lorsque la réservation est « en demande ». L'acompte peut être de 100% si les services du voyage doivent être payés entièrement (billets à émettre le jour même, hôtel non-remboursable, etc...). Le solde doit être payé au plus tard 45 jours avant la date de départ, et les documents de voyage seront remis uniquement après paiement intégral du voyage. Dans le cas d'une réservation à moins d'un mois de la date de départ, le paiement intégral est demandé.

3.4 Pour toute facture non payée à son échéance, nous nous réservons le droit d'annuler le voyage après une mise en demeure par écrit et de porter en compte du client la totalité du montant du voyage majorée de 10% avec un minimum de 50€ à titre de dédommagement.

3.5 Tout paiement en espèces est plafonné à 3000 euros.

4. Résiliation du contrat par le voyageur

4.1 Modalités de résiliation : soit par mail, soit par courrier, soit à l'agence contre signature et uniquement pendant les heures de bureau. Les annulations intervenant en dehors de cette période seront seulement prises en compte à partir du jour ouvrable suivant. L'annulation sera effective après confirmation par l'agence.

4.2 Pour les forfaits ID TRAVEL, les frais d'annulation seront calculés comme suit :

- Dès la réservation jusqu'à 90 jours du départ : 25% du prix total, avec un minimum de 100 € par personne

- De 89 jours à 45 jours du départ : 50% du prix total, avec un minimum de 200 € par personne

- de 44 jours à 15 jours du départ : 75% du prix total, avec un minimum de 400 € par personne

- de 15 jours jusqu'au jour du départ : 100% du prix total.

Les vols et les billets de train/transport maritime sont non-remboursables, sauf conditions particulières des compagnies.

Dans le cas où nous agissons en tant que détaillant, les frais d'annulation de l'organisateur ou du fournisseur seront portés en compte, augmentés de nos frais d'annulation, à hauteur de 10% du prix total du voyage avec un minimum de 50€. Cependant, toute somme réclamée ne pourra dépasser le montant initial du voyage. Tout éventuel remboursement interviendra, après déduction des primes d'assurance, des frais de visa et frais de dossier.

Pour nos voyages en groupe, des frais spécifiques seront appliqués en fonction des frais réels occasionnés majorés de frais administratifs de 60 € par personne.

5. Modification du contrat par le voyageur

5.1 Modalités de modification : soit par mail, soit par courrier, soit à l'agence contre signature et uniquement pendant les heures de bureau. Les modifications intervenant en dehors de cette période seront seulement prises en compte à partir du jour ouvrable suivant. La modification sera effective après confirmation par l'agence.

5.2 Toute modification du contrat par le voyageur entraînera des frais administratifs forfaitaires de 50 EUR par personne, en plus des éventuels frais administratifs de nos fournisseurs ou de l'organisateur si nous agissons comme détaillant.

Toute modification demandée est sujette à disponibilité et à modification de prix. Lorsque la modification demandée ne convient pas et que le voyageur souhaite résilier le contrat de voyage, nos conditions d'annulation s'appliqueront. Les frais de modification seront mis à charge du voyageur.

6. Modification du contrat par l'organisateur

6.1 Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications mineures au contrat et de corriger les erreurs matérielles. Dans ce cas, nous en informons le voyageur par écrit.

6.2 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 7 jours 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

7.1 Le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers pour autant qu'il réponde à toutes les conditions applicables au contrat. La cession du voyage peut donner lieu à des frais qui seront calculés en fonction des frais demandés par nos fournisseurs (tour opérateur, compagnie aérienne, hôtel, location de voiture, etc...).

7.2 Nous nous réservons le droit de compter 25€ par personne en plus des frais demandés par le fournisseur. Dans certains cas, les frais de cession peuvent équivaloir au prix de réservation d'une nouvelle prestation de voyage (exemple : billet d'avion non cessible).

7.3 Modalités de cession : soit par mail, soit par courrier, soit à l'agence contre signature et uniquement pendant les heures de bureau. Les cessions intervenant en dehors de cette période seront seulement prises en compte à partir du jour ouvrable suivant. La cession sera effective après confirmation par l'agence.

8. Non-conformité et assistance

8.1 Le voyageur a l'obligation de communiquer toute non-conformité constatée sur place le plus vite possible auprès de l'organisateur.

9. Responsabilité de l'organisateur

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. Formalités

10.1 Le voyageur doit être en possession de documents d'identité valables pour se rendre dans le pays visité. Alors que nous essayons d'informer le voyageur Belge au mieux des formalités spécifiques à sa destination, le voyageur doit s'assurer de la validité et de la conformité de ses documents de voyage. La personne qui réserve le voyage a pour obligation de communiquer la nationalité des voyageurs présents sur le contrat. Il est vivement conseillé de consulter le site du SPF Affaire étrangères:

https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger

10.2 Les personnes n'ayant pas la nationalité Belge, doivent s'informer des formalités auprès de leur ambassade ou autres instances diplomatiques.

10.3 Nous déclinons toute responsabilité en cas de négligence de la part du voyageur.

11. Santé

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

11.2 Le voyageur déclare qu'il est médicalement, physiquement et psychologiquement apte à effectuer le voyage choisi. Le voyageur présentant une incapacité physique ou psychique, une incapacité ou restriction de mobilité, étant atteint 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 de la part du voyageur.

11.4 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. Assurance insolvabilité

Comme l'exige la loi, nous disposons d'une garantie financière fournie par le Fonds de Garantie Voyages, sis à Kalkoven 5 (b.0202), 1820 Steenokkerzeel. www.fgf.be, afin de rembourser vos paiements et d'assurer votre rapatriement en cas d'insolvabilité.

13. Assurance responsabilité civile et professionnelle

ID-Travel est assurée auprès de Allianz, Rue de Laeken 35, 1000 Bruxelles.

14. Transport

14.1 Les horaires de transport sont toujours communiqués sous réserve. Tout changement d'heure sera communiqué au plus vite au voyageur.

14.2 L'identité du transporteur sera nous fournie sur les documents de voyage en application du Règlement européen 2011/2005..

14.3 Le voyageur a pour obligation de se présenter à temps à l'embarquement avec des documents d'identité valides. 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 En cas de perte, vol ou dégât causé au(x) bagage(s), le voyageur doit faire une déclaration à l'aéroport.

14.5 La liste noire des compagnies aériennes de la Commission européenne en application du Règlement européen 2311/2005 du 14 décembre 2005 est disponible via le lien :

https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en.

15. Protection des données (RGPD)

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

Nos données personnelles que vous nous fournissez sont nécessaires au traitement de votre réservation et sont indispensables à la gestion des 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 RGPD.

Avec votre consentement, vos données pourront également être utilisées par nous pour vous adresser nos offres promotionnelles ou commerciales, par courrier électronique ou par courrier 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 mail (voir bon de commande), mentionnant votre nom, prénom et adresse 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

Toute notification dans le cadre du contrat de voyage doit être faite soit par mail à namur@idtravel.be ou par courrier à ID-Travel Rue Emile Cuvelier, 58 5000 Namur. Le voyageur est responsable de s'assurer que l'agence a bien reçu son courrier/courriel. Toute notification (résiliation, modification, cession, plainte, etc...) sera traitée pendant nos heures d'ouverture.

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 l'arrondissement judiciaire dans lequel est situé l'agence de voyages.

Annexe 1 - Formulaire d'information standard pour des Contrats de voyage à forfait

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un voyage à forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux voyages à forfait. ID TRAVEL et le tour-opérateur seront entièrement responsables de la bonne exécution du voyage à forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, ID TRAVEL et le tour-opérateur disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le voyage à forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle(s) deviendrait(en)t insolvable(s):

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes (droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302) :

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le voyage à forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.
- Le prix du voyage à forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage à forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du voyage à forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Si, avant le début du voyage à forfait, le professionnel responsable du voyage à forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage à forfait.
- Si, après le début du voyage à forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du voyage à forfait et si le transport est compris dans le voyage à forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. ID TRAVEL a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès du FONDS DE GARANTIE [l'organisme chargé de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurance].