

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.

VOYAGES À FORFAIT

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

1. OFFRES

Rédigés de bonne foi et en fonction des données disponibles.

Les cartes, photos et illustrations fournies sont à titre informatif

Acceptation que les informations précontractuelles peuvent être modifiées -> les offres sont « en demande » ou sous réserve de disponibilité.

Toutes les offres ont une validité qui ne peut excéder 7 jours .

Les offres sont faites sous réserve d'erreurs matérielles

2. FORMATION DU CONTRAT

Le contrat se forme au moment de la confirmation et engendre le paiement d'un acompte

3. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Le prix couvre les prestations reprises dans le contrat de vente . certaines augmentations (taux de change , prix du carburant , hausse de taxes ...pourraient être applicables) par ailleurs certains services , prestations ou taxes locales peuvent être payable sur place (ex : resort fees, frais de parking , port de bagages , frais d'abandon de véhicules , assurances locales complémentaires ...)

Les prix indiqués sont sous réserve d'erreurs manifestes

L'agence se réserve d'augmenter le prix conformément à la loi .

Conditions et modalités de paiement :

Tous les services de voyages sont payables au comptant ou à réception de facture , nets sans escompte . Toute dérogation doit faire l'objet d'un accord formel et écrit précisant clairement les conditions consenties et indiqués au recto . Dans le cas ou un débiteur serait défaillant et les services non payés dans le délai prévu , et en tout cas avant le départ , la fourniture des services et documents de voyages seraient suspendus de plein droit . La confirmation d'une réservation nous engage seulement sous réserve du paiement des services dans les délais prévus . En outre et en vertu des dispositions de l'article L441-6 du Code du Commerce , le non paiement à terme ou report d'échéance de toute somme due , taxes comprises , au prestataire entrainera l'application d'un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal . Cet intérêt de retard sera exigible dès le 1^{er} jour du mois suivant la date de règlement attendu . En cas d'ouverture d'une procédure contentieuse , notre créance sera en sus de l'intérêt de retard , majorée de tous frais de procédure et dépens, et des dommages et intérêts réclamés devant la juridiction . Le client déclare avoir pris connaissance des conditions générales et des conditions particulières de l'agent de voyage et de celles mentionnées dans la brochure du Tour Operator ou fournisseur de services et prestations liées ou à forfait et confirme son accord avec ces conditions . Tout spécialement , le client se déclare d'accord de payer l'acompte à la réservation soit en principe 35 % du prix du voyage avec un minimum de 100,00 Euro par personne . l'acompte pourra être plus élevé pour des voyages spécifiques , dans ce cas , le client payera un acompte plus élevé . Ensuite le client se déclare d'accord de payer le solde de son voyage 45 jours avant son départ . en cas de non observation de ces délais , les intérêts de retard au taux de trois fois le taux de l'intérêt legal seront portés en compte . Le client confirme avoir pris connaissance des conditions d'annulation du ou des prestataires, et accepte qu'une majoration de 50,00 Euro par personne lui soit facturé en sus au titre de frais de dossier . Il confirme également avoir été informé que toute annulation devra être communiquée par écrit avec accusé de réception et que seule , sera retenue la date à laquelle l'annulation aura été réceptionnée .

Calcul du prix : Tous les prix remis au client , tant ceux établis dans nos programmes que ceux remis à titre de cotation, sont susceptibles de modifications sous l'influence des conditions économiques générales et notamment de toute hausse éventuelle du coût des devises étrangères ou de taxes applicables dans les divers pays traversés et des barèmes hôteliers et hausse des tarifs de transports .

Conditions spécifiques liées à l'émission de titres de transport, location de voitures , prestations hotelières , voyages à la carte voyages combinés , croisières : Les conditions seront celles appliquées sur le devis et acceptées par le client lors de la commande ou les conditions directement appliquées par le prestataire (compagnie aérienne , hôtelier , centrale de réservation ...) en confirmant la commande , le client accepte les conditions générales et spécifiques liées aux règles d'application .

Annulation et modification : Les frais d'annulation et de modification du transporteur , loueur , hôteliers et autres prestataires vous seront facturés majorés d'un montant minimum de 40,00 Euro et pouvant aller jusqu'à 150,00 Euro par personne pour les frais de dossiers . La contestation du prix facturé doit nous parvenir par écrit dans les 8 jours après réception de facture et ne dispense en aucun cas du paiement de la facture complète .

4. MODIFICATIONS DU CONTRAT PAR LE VOYAGEUR

Toute modification du contrat par le voyageur –entraînera de facto l' acceptation par le client des frais de modification du ou des prestataires , réajustement tarifaires et majorés de frais administratifs de minimum 40,00 Euro par personne et pouvant aller jusqu'à 150 Euro par personne . Ces modification sont ,bien entendu sujettes à disponibilité .

Si la modification demandée est indisponible ou si le prix varie trop -> le voyageur qui souhaite résilier devra payer les frais d'annulation

5. MODIFICATIONS DU CONTRAT PAR L'ORGANISATEUR

Nous nous réservons le droit le droit d'apporter des modifications mineures au contrat selon les circonstances , ainsi que la possibilité d'évidentes erreurs matérielles

En cas de modifications significatives du contrat , nous en informerons le client et lui signifierons un délai de réponse qui ne pourra en tout cas pas excéder 72 heures . Au-delà de ce délai ,le contrat serait résilié de plein droit .

6. CESSION DU CONTRAT

Cession du contrat -> si le cessionnaire répond à toutes les conditions applicables au contrat

Cédant et/ou cessionnaire doivent préalablement et solidairement s'acquitter des frais engendrés par cette modification et qui auront été communiqué aux parties .

Dans certains cas, les frais de cession peuvent équivaloir au prix de réservation d'une nouvelle prestation de voyage (comme par exemple dans le cas de billets d'avion non cessibles).

7. NON-CONFORMITE ET ASSISTANCE

Le Voyageur à obligation d'informer sans retard de tout défaut de conformité sur place.Le voyageur avertira l'agence de voyage , mais également l' organisateur de voyage de la non-conformité des prestations

L' Organisateur appréciera la non-conformité . Les plaintes doivent être adressées soit par téléphone aux heures et jours ouvrables ou par mail : info@voyages-montaine.com et seront traités dans les heures et jours ouvrables . En cas de nécessité impérieuse et si le client n'a pas réussi à joindre les organisateurs , un de nos agents peut être joint au téléphone d'urgence de l'agence +336 21 55 81 16 au cas ou ce serait la messagerie du ce téléphone , nous vous contacterons dans les meilleurs délais .

8. RESPONSABILITÉ

L'organisateur du voyage est responsable de la bonne exécution du voyage , en aucun cas le détaillant , En tout cas la responsabilité sera limitée à trois fois le prix du forfait ou par convention internationale .

Aucune responsabilité ne pourra être engagée pour toute prestation non reprise au contrat ou si le voyageur prends lui-même des risques qui pourraient affecter la bonne organisation ou déroulement du voyage .

9. INFORMATION GENERALE EN MATIÈRE DE FORMALITES DE VOYAGE

Le voyageur qu'il doit être en possession de documents d'identité valables pour voyager .

Il lui incombe de s'assurer de la validité et de la conformité de ses documents de voyage.

Dans le cas d'un voyageur d'une autre nationalité que belge –il incombera à celui-ci de s'informer auprès de son Ambassade ou autres instances diplomatiques sur les documents officiels nécessaires à son voyage .

Il y a obligation de celui qui conclut le contrat d'informer sur sa nationalité ainsi que celle des voyageurs

10. SANTE

Il incombe au voyageur de se renseigner sur les formalités sanitaires nécessaires à son voyage

Le voyageur doit déclarer qu'il est apte à effectuer le voyage choisi + informer de conditions de santé spécifiques

L'organisateur se garde le droit de refuser de faire voyager un voyageur non apte aux conditions de voyages .

11. GARANTIE FINANCIERES

Voyages Montaine SA est assurée contre l'insolvabilité financière par le fonds de garantie voyages , Avenue de la Métrologie 8 , 1130 Bruxelles tel +32 (0)2/240 68 00

12. ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE ET PROFESSIONNELLE

Voyages Montaine SA à souscrit une assurance RC Professionnelle auprès de ALLIANZ ,
Contrat N° BCAZ00191225 20A9C3/E30

13. VOLS

Horaires sous toutes réserves.

L'identité du transporteur effectif sera indiquée sur les documents de voyage fournis au voyageur en application du Règlement européen 2111/2005 ; Lors du transport seul le transporteur engage sa responsabilité de bonne exécution de sa prestation .

Le voyageur à obligation de se présenter à temps à l'embarquement et de disposer de tous ses documents de voyage , en cas de transferts vers l'aéroport le voyageur à l'obligation de se présenter à l'heure de rendez vous , toute modification volontaire ou involontaire de sa part se fera sous sa responsabilité ainsi que les conséquences sur la suite du voyage . En cas de perte , vols ou dégâts aux bagages lors d'un transport , le voyageur à l' obligation de remplir une déclaration sur place de perte, vol ou de dégâts causés à ses bagages

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

14. PROTECTION DES DONNÉES (RGDP)

« Le prestataire s'engage à traiter les données à caractère personnel reçues du responsable du traitement en conformité avec les instructions du responsable du traitement. Ce dernier déterminera la finalité du traitement confié au prestataire. Le responsable du traitement est également responsable de la vérification des mesures techniques et organisationnelles mises en place par le prestataire.

Il est cependant convenu entre les parties que le client autorise le prestataire à communiquer ces données à caractère personnel à des tiers s'il est également tenu de le faire en vertu d'une réglementation en vigueur tant auprès d'une autorité judiciaire ou administrative ou qu'auprès d'une autorité reconnue par un texte légal. »

1. NOTIFICATIONS

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

- Par lettre : Voyages Montaine 32 rue de Tournai 7700 MOUSCRON Belgique
- Par email : info@voyages-montaine.com

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 Tournai .