

Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages pour la Vente de Services de Voyage

Article 1: Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux ventes de services de voyage 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 au voyageur préalable à la vente du service de voyage.

L'organisateur ou le détaillant qui vend séparément en tant qu'intermédiaire un service de voyage procure au voyageur l'information suivante :

1. les principales caractéristiques du service de voyage
2. l'identité de l'entreprise (numéro d'entreprise, nom commercial, adresse, numéro de téléphone)
3. le prix total du service de voyage
4. les modalités de paiement
5. la procédure de traitement de plaintes en interne
6. la protection dont il bénéficie en cas d'insolvabilité
7. le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées.

Article 3: Information de la part du voyageur

3.1

La personne qui conclut le contrat de service de voyage doit fournir à l'organisateur ou 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 ou le détaillant, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Article 4: Insolvabilité

4.1

L'organisateur ou le détaillant qui vend séparément en tant qu'intermédiaire un service de voyage fournit une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'il reçoit de la part des voyageurs dans la mesure où le service de voyage n'est pas exécuté en raison de son insolvabilité.

4.2

Pour les services de voyage qui n'ont pas été exécutés, les remboursements sont effectués sans retard après que le voyageur en a fait la demande.

Article 5: Traitement de plainte

L'organisateur ou le détaillant procure au voyageur l'information concernant la procédure de traitement de plaintes en interne.

Article 6: Procédure de conciliation

6.1

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

6.2

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.

6.3

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

6.4

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

6.5

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

Article 7: Arbitrage ou Tribunal

7.1

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.

7.2

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

7.3

L'organisateur ou le détaillant qui est la 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.

7.4

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.

7.5

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) fax: 02/277 91 00

City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles

e-mail: litiges-voyages@clv-gr.be

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VOYAGE IMAGINETRAVEL POUR LES VOYAGES A FORFAIT

1 / OFFRES ET PRIX

a / Toutes les offres, promotions, programmes, ... sont constitués de bonne foi, sur la base des données disponibles à ce moment et ne sont pas contraignantes. Les prix sont toujours soumis à la disponibilité des vols, types de chambres, etc. Dans certains cas, ImagineTravel peut être forcé de supprimer ou de modifier une offre. ImagineTravel offrira toujours une alternative. Le programme, les heures, les prix, ... sont donnés lors de la réservation.

b / ImagineTravel se réserve le droit de corriger les erreurs matérielles survenues dans les informations précontractuelles et / ou dans le contrat.

c / Le client accepte qu'ImagineTravel puisse apporter des modifications au contrat de voyage.

2 / INFORMATIONS VENANT DU VOYAGEUR

a / Le voyageur est tenu, au moment de la réservation, de communiquer à l'organisateur toutes les informations nécessaires relatives au voyage, telles que la santé physique, les allergies, les habitudes alimentaires spécifiques, les informations nécessaires pour la demande de visa, âge exact des enfants au moment du voyage, ...

b / Le voyageur a l'obligation de s'informer sur les destinations (conditions climatiques, usages et coutumes locales, ...).

C / Le voyageur doit mentionner spécifiquement les conditions essentielles et les exigences particulières au tour-opérateur au moment de la réservation.

3 / DEMANDE DE VOYAGE SUR MESURE

ImagineTravel aime élaborer un voyage personnalisé. Après l'accord du voyageur et la signature du bon de commande, le paiement de l'avance est effectué. Le contrat définitif ne prendra effet qu'après la confirmation d'ImagineTravel.

.

4 / PRIX DU VOYAGE

a / ImagineTravel se réserve le droit d'ajuster le programme et le prix en cas d'erreurs matérielles évidentes et évidentes. ImagineTravel se réserve toujours le droit de modifier les prix.

b / dans la brochure et dans le devis sur mesure, il est toujours clairement décrit ce qui est inclus et ce qui n'est pas inclus dans le prix du voyage.

c / Les prix de cette brochure sont calculés en fonction des taux de change du 20 mai 2018.

5 / PAIEMENT DU COUT DU VOYAGE

a / Lors de la signature du contrat, le voyageur paie 30% de la somme totale à titre d'avance sur le voyage avec un minimum de 300 €. En cas d'émission immédiate des billets d'avion, cette avance peut être augmentée du prix total des billets.

b / Le voyageur paie le solde du voyage 35 jours avant le départ.

c / Lors de la réservation moins de 36 jours avant de départ, le montant total du voyage est payé immédiatement.

6 / TRANSFÉRABILITÉ DU VOYAGE

a / Tous les coûts résultant du transfert du voyage à d'autres personnes sont répercutés intégralement au voyageur.

b / ImagineTravel fait toujours tout son possible pour transférer un voyage mais émet des réserves si cela ne peut pas être réalisé malgré tous les efforts (par exemple si les vols sont complets et ont des listes d'attente).

7 / MODIFICATIONS PAR LE VOYAGEUR

Le voyageur a le droit, après confirmation du voyage, d'apporter des modifications, celles-ci doivent être faites par écrit et tous les frais qui en résultent sont proposés par ImagineTravel au voyageur. Après approbation du voyageur, ImagineTravel fera tous les efforts nécessaires pour effectuer les ajustements demandés. Les coûts de modifications pour les vols (autres jours, autres compagnies aériennes, ...) sont généralement de 100%.

8 / MODIFICATIONS PAR L'ORGANISATEUR

a / ImagineTravel se réserve le droit de modifier les dispositions du contrat prestations de voyage liées.

b / En fonction des conditions locales (état des routes, conditions météo, ...), ImagineTravel prendra toujours les dispositions nécessaires pour mener à bien le programme et permettre la poursuite des excursions et visites prévues. L'ordre des visites peut changer à tout moment (par exemple pour éviter une grande chaleur, pour éviter les foules imprévues, ...)

9/ RÉSILIATION PAR LE VOYAGEUR

a / Le voyageur peut résilier le contrat à tout moment à condition d'un paiement d'une indemnité de résiliation, déterminé comme suit:

- Jusqu'à 3 mois avant le départ 10% du coût total
- Jusqu'à 45 jours avant le départ 30% du coût total
- Jusqu'à 30 jours avant le départ 50% du coût total
- Jusqu'à 8 jours avant le départ 75% du coût total
- De 7 jours à la date de départ 100% du coût total

Les frais d'annulation de billets d'avion sont toujours de 100% dès que ces billets ont été émis.

Les polices d'assurance voyage éventuellement souscrites ne sont jamais remboursables.

b / L'annulation du contrat doit toujours être communiquée par écrit à l'organisateur.

10 / RÉSILIATION PAR L'ORGANISATEUR

ImagineTravel se réserve le droit d'annuler les voyages de groupe, le nombre minimum de participants de 15 passagers n'ayant pas été atteint, au plus tard 25 jours avant le départ.

11 / RESPONSABILITÉ DE IMAGINETRAVEL

ImagineTravel n'est pas responsable de la bonne exécution du service total du voyage si le voyageur ne réserve pas le forfait complet chez ImagineTravel. Chaque prestataire de services de voyage est personnellement responsable de son propre service de voyage.

Les excursions réservées sur place ne ressortent pas la responsabilité d'ImagineTravel.

12 / RECLAMATIONS

a / Pendant le voyage

Toute réclamation ou lacune doit être signalée immédiatement sur place à l'hôtel ou à l'agence locale (les numéros d'urgence figurent toujours sur les documents de voyage).

Lors d'une réclamation par écrit auprès du professionnel, une copie doit toujours être envoyée à l'organisateur (info@imaginetravel.be).

Une notification tardive limitera le calcul de toute éventuelle compensation.

b / Après le voyage

Si le voyageur souhaite transmettre une réclamation à l'organisateur malgré ce qui précède, cela peut se faire via le détaillant dans les 30 jours suivant la fin du voyage avec copie à l'organisateur (info@imaginetravel.be)

c / En cas de litige, seul la commission de litiges ou le tribunal de Bruges sont compétent.

13 / VOLS

Si le voyageur a réservé des vols via ImagineTravel:

- Les heures de vol communiquées sont toujours sujettes à changement

- Le voyageur est tenu de s'inscrire à temps au comptoir d'enregistrement, c'est-à-dire pour les vols européens au moins 2 heures avant le départ, pour les autres vols 3 heures avant le départ

- En cas de perte ou de détérioration des bagages, le voyageur doit faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée au guichet des objets trouvés et perdus.

14 / ASSURANCE INSOLVABILITE FINANCIÈRE

ImagineTravel est assuré dans les conditions légales contre l'insolvabilité financière auprès du Fonds de Garantie, Avenue de la Métrologie 8, 1130 Bruxelles.

15 / GDPR

a / ImagineTravel adhère aux obligations légales sur la loi sur la vie privée (GDPR)

b / L'organisateur est obligé de transférer les données PNR à la P.I.E.