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. ImagineTravel sera entièrement responsable(s) de la bonne exécution du voyage à forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, ImagineTravel dispose 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 deviendrait insolvable.

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.
- Les voyageurs peuvent céder leur voyage à forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- 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.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du voyage à forfait, autre que le prix, subit une modification importante. 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.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage à forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.
- 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. ImagineTravel a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Fonds de Garantie Voyages, Av. de la Métrologie, 1130 Bruxelles. Contact : tél 02/240.68.00 ou info@gfg.be. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme ou, le cas échéant, avec l'autorité si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de ImagineTravel.

La loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Conditions générales de la Commission de Litiges Voyage pour les voyages à 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;

7° des informations sur les assurances annulation et les assurances assistance

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 :
1° les reçus,
2° les vouchers et billets nécessaires,
3° 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 calculée.
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 un mois 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
2° 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:
1° l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat, et
2° la modification ne soit mineure, et
3° 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 adéquate.

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 conformé ment 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
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, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur.

12.7
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 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 est effectué 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 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 échouée, 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) 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, uses 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, le site web 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 publiés sont calculés en fonction des taux de change du 20/12/2021.

5 / PAIEMENT DU COUT DU VOYAGE
a / Lors de la signature du contrat, le voyageur paie 40% de la somme totale à titre d'avance sur le voyage avec un minimum de 400 €. 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. La TVA au preneur est incluse dans le prix.

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 L'ORGANISATEUR
ImagineTravel est responsable de la bonne exécution du voyage. La responsabilité est limitée à un maximum de 3 fois le prix du voyage, sauf pour les dommages corporels.
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 le tribunal de Bruges est 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.