

## CARDINAL TRAVEL CONDITIONS PARTICULIÈRES SUR LA VENTE DE VOYAGES À FORFAIT (Version du 03/07/18)

Nos conditions particulières sont d'application aux ventes de services de voyage à partir du 1<sup>er</sup> 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.

### A. 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. Si nous agissons en tant que détaillant dans la vente de voyages à forfait, nous ne pouvons être tenus responsables de l'exécution des services de voyage achetés à un organisateur tiers dont les coordonnées sont reprises dans le bon de commande.

Si nous agissons en tant qu'organisateur au sens de la Loi, les dispositions particulières suivantes s'appliquent.

#### 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 peuvent 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).

2.3 Pour la remise de la confirmation du voyage ou des services de voyages ainsi que la remise des documents de voyages, le souscripteur élit domicile à l'agence de voyage cocontractante. Le souscripteur accepte dès lors expressément que tous les documents (bon de commande, détails du voyage, conditions générales et particulières, confirmations, ...) sont conservés dans son dossier à l'agence de voyages.

#### 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 pouvons raisonnablement avoir connaissance ou que nous ne pouvons 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 15 € 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<sup>o</sup> du prix du transport (carburant, énergie, etc), 2<sup>o</sup> des taxes ou redevances sur les services compris dans le contrat, imposés 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<sup>o</sup> 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 30 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, et ce pour l'ensemble du montant dû, même si le paiement se fait en plusieurs fois.

#### 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 Les frais d'annulation seront calculés en fonction des frais demandés par nos fournisseurs (tour opérateur, compagnie aérienne, hôtel, location de voiture, etc...) et en fonction de la date d'annulation, majorés de 10% du prix total de la réservation (avec un minimum de 50€) en plus des frais d'annulation du fournisseur. Cependant, toute somme réclamée ne pourra dépasser le montant initial du voyage. Tout éventuel remboursement interviendra, en déduction des frais d'assurance et de visa. Pour nos voyages en groupe, des frais spécifiques seront appliqués en fonction des frais réels occasionnés majorés de frais administratifs de 50 € 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 Les frais de modification seront calculés en fonction des frais demandés par nos fournisseurs (tour opérateur, compagnie aérienne, hôtel, location de voiture, etc...). Cardinal Travel se réserve le droit de compter 25€ par personne en plus des frais de modification du fournisseur. Toute modification est sujette à disponibilité et à éventuels ajustements de prix. Si la modification demandée est indisponible ou si le prix varie trop, le voyageur qui souhaite résilier doit payer les frais d'annulation.

#### 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 informerons 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 équivauter 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.

8.2 Pendant le voyage, le voyageur a l'obligation de prendre contact avec les prestataires locaux et/ou tour opérateur afin de trouver une solution satisfaisante. Les coordonnées se trouvent dans les documents de voyage. Il est tenu d'avertir impérativement pendant les heures de bureau (heure Belge) le détaillant et l'organisateur en cas d'échec afin que ceux-ci puissent contribuer à la solution. Dans tous les cas, le voyageur veillera à collecter tous les documents probants étayant la non-conformité (photos, notes de frais, attestations des prestataires, etc.) Ces documents probants seront exigés avant de prendre une plainte et une éventuelle indemnisation en considération au retour. Cette non-conformité reste à l'appréciation de l'organisateur de voyage.

8.3 Procédure de traitement des plaintes : Le voyageur a l'obligation d'introduire une plainte par écrit (mail ou courrier) dans la semaine suivant son retour, au détaillant et à l'organisateur. Tout retard peut entraîner un non-traitement de la plainte.

#### 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 Affaires étrangères [https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager\\_a\\_letranger](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 saurons 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 Fond de Garantie Voyages, sis à 1130 Schaerbeek, Avenue de la Métrologie 8. url : [www.fg.be](http://www.fg.be), afin de rembourser vos paiements et d'assurer votre rapatriement en cas d'insolvabilité.

#### 13. Assurance responsabilité civile et professionnelle

Cardinal 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 communiquée 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 saurons 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 dégat 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](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 »).

Les 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 transposent 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 [voyages@cardinaltravel.be](mailto:voyages@cardinaltravel.be) ou par courrier à Cardinal Travel, Rue Jules Hans 84 1420 Braine-l'Alleud. 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.

Par la présente, le soussigné souscripteur déclare avoir reçu toutes les informations précontractuelles, telles que les conditions générales de la Commission de litiges de voyages, des conditions générales et particulières des différents prestataires (fournisseurs et agence de voyages)

### Nom, prénom et signature :