

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 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'ouvre 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 :

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
1/2/2018

CARDINAL TRAVEL – B. CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR LES PRESTATIONS ISOLÉES / VENTE SÉPARÉE DE SERVICES DE VOYAGE (version du 03/07/2018)

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.

Lorsque nous vendons séparément un seul service de voyage au sens de l'article 71 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. Nous agissons comme intermédiaire. Le contrat se forme directement avec le fournisseur du service de voyage lorsque la réservation est confirmée.

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.

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. Responsabilité

Nous ne sommes jamais responsables de l'exécution du service de voyage et ne sommes soumis à aucune obligation d'information en matière de passeports et visa ou de santé.

4. Prix et modalités de paiement

4.1 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 15 € par dossier.

4.2 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.

4.3 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.

4.4 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.

5. Résiliation, modifications ou cession du contrat par le voyageur

5.1 Le voyage n'est résiliable, modifiable ou cessible que si le fournisseur l'accepte et à ses conditions. Dans toutes les hypothèses, l'agence se réserve le droit d'augmenter de 10% les frais de ce prestataire au titre de frais propres. Les frais d'annulation sont toujours limités au montant total du voyage.

5.2 Modalités de résiliation/modification/cession : 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.

6. 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.fgb.be, afin de rembourser vos paiements et d'assurer votre rapatriement en cas d'insolvabilité.

7. Transport

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

7.2 L'identité du transporteur sera communiquée sur les documents de voyage en application du Règlement européen 2011/2005..

7.3 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.

7.4 En cas de perte, vol ou dégât causé au(x) bagage(s), le voyageur doit faire une déclaration à l'aéroport.

7.5 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.

8. 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 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.

9. Notifications

Toute notification dans le cadre du contrat de voyage doit être faite soit par mail à 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.

10. Litiges

Tout litige survient 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, signature :