

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 du 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 conformément 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 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 échoué, 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
02 277 61 80 (9H à 12H)

**CITY ATRIUM
RUE DU PROGRÈS 50
1210 BRUXELLES**

E-MAIL: LITIGES-VOYAGES@CLV-GR.BE



STARLING
- v o y a g e s -

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE CONCEPTION DE L'ORGANISATEUR

L'organisateur est libre de déterminer ses conditions particulières. Bien entendu, celles-ci ne peuvent aller à l'encontre de la loi ou des conditions générales. Les conditions particulières servent également à préciser les conditions générales.

Article 1 : Les prix

Chez STARLING, l'acompte s'élève à 30 % du montant total du voyage avec un minimum de 100 euro, plus les éventuelles assurances. Le solde restant est à payer au plus tard 42 jours avant le départ du voyage. Pour les voyages où le billet d'avion ou de train est prévu séparément et n'est pas inclus dans le prix, celui-ci doit être payé immédiatement en totalité.

1. Le prix convenu dans le contrat de voyages à forfait est – sauf erreur matérielle évidente – fixe et inclut tous les services obligatoires, sauf ceux qui ne peuvent être payés qu'en espèces par le voyageur conformément à la réglementation locale.
2. Le prix est fixé par personne sur base d'une chambre double, sauf indication contraire.
3. Les prix incluent ce qui est spécifiquement mentionné comme « inclus » pour un voyage donné sur le site web, ainsi que ce qui est indiqué dans le bon de commande. La plupart du temps, sont inclus dans le prix : les repas, les logements, les transports, l'accompagnement du guide et une assurance fonds de garantie voyage. Parfois les tickets d'avion et les taxes d'aéroport sont aussi incluses dans le prix.
4. En général, les prix n'incluent pas le déplacement jusqu'à l'aéroport de départ, les vols internationaux et taxes d'aéroport, les pourboires pour les collaborateurs locaux, les visas, l'assurance annulation, l'assurance assistance voyage et les dépenses personnelles.

5. Les prix indiqués par notre service de réservation, oralement ou par téléphone, sont sujets à changement. Seuls les prix confirmés par écrit sont valables.

6. Les dossiers sur demande, à l'exception de ceux qui entraînent une réservation définitive, impliquent toujours des frais de dossiers à raison de 400 euros.

7. Pour les dossiers qui diffèrent du programme standard, un supplément de 75 euros sera facturé par dossier.

8. Le prix est calculé sur base de :

a) le taux de change pour le séjour et les autres services connus dans le pays visité au 01/12/2018. La variation du taux de change sera d'application si le cours de (monnaie, par exemple, le dollar) est supérieur à (monnaie devant l'euro).

b) les taxes et redevances, y compris les taxes d'aéroport, en fonction de la situation à la date de l'offre de vente.

c) le prix de transport, incluant le coût de l'énergie, qui est un élément de ce prix de transport sur base de la date de l'offre d'achat.

9. Si l'augmentation dépasse 8% du prix total, le voyageur peut rompre le contrat de voyage à forfait sans contrepartie.

Article 2 : Les formalités

1. Le voyageur doit confirmer avoir pris connaissance des informations concernant les formalités à remplir, qui lui sont communiquées dans la brochure ou par le détaillant.

2. Les enfants doivent être en possession d'une carte d'identité avec photo. Les enfants qui ne sont pas accompagnés de leurs parents doivent être en possession d'une attestation des parents les autorisant à voyager seuls, reprenant la date d'arrivée et de départ du pays concerné, l'adresse où ils passent leurs vacances et leur adresse en Belgique.

3. Les animaux de compagnie peuvent être pris en voyage pour autant qu'ils respectent les indications spécifiques fournies par l'organisateur. Dans tous les cas, ils doivent respecter les règles de vaccination. Cependant, l'organisateur décline toute responsabilité en cas de dommage ou de difficulté résultant de la présence d'animaux de compagnie.

Article 3 : Les bagages

En cas de perte ou de détérioration des bagages, le voyageur doit remplir un rapport d'irrégularité au département des bagages égarés de l'aéroport. Sans ce document, il est impossible d'obtenir des frais de dédommagement. Lors de transport en autocar, une attestation doit être demandée à l'employé accompagnant.

Article 4 : Les horaires

Les horaires sont indiqués à titre indicatifs. Le voyageur doit en toutes circonstances prendre en compte le fait que ceux-ci peuvent être modifiés avant et pendant le voyage.

Article 5 : Annulation et modifications par le voyageur

1. Les frais d'annulation sont variables en fonction du moment de l'annulation. La date de l'annulation est déterminée par la date de réception de la demande par l'organisateur. Tous les montants sont indiqués par personne. Les frais d'annulation sont les suivants :

- a/ jusqu'à 42 jours avant le départ : 30 % de la somme totale ;
- b/ de 42 à 28 jours avant le départ : 75 % de la somme totale ;
- c/ moins de 28 jours avant le départ ou par non-notification : 100 % de la somme totale.

2. Chez STARLING, les modifications apportées à un voyage réservé sont acceptées dans la mesure du possible, moyennant le paiement des coûts suivants :

a/ jusqu'à 42 jours avant le départ : 75 euro

b/ à partir de 42 jours avant le départ : 150 euro plus les frais supplémentaires engendrés liés aux compagnies de transport.

Attention : avec la plupart des compagnies aériennes, la réservation n'est pas transférable dans un délai de 42 jours avant le départ.

Par changements, on entend : changement de dates de voyage et/ou de destination.

Article 6 : Responsabilité

1. L'information contenue dans ce document a été établie conformément aux informations dont nous avons eu connaissance jusqu'à six mois avant sa publication. Si des modifications surviennent dans le fonctionnement, les facilités et les services des produits proposés, ceux-ci seront communiqués par l'organisateur immédiatement après en avoir été informé.

2. La prestation de l'organisateur commence et se termine au point d'embarquement.

Article 7 : Déroulement du voyage

1. Le voyageur suivra les directives de l'organisateur en matière de sécurité, de déroulement du voyage, des activités de groupe et des conditions. En cas de non-respect de ces directives, un voyageur peut être exclu de toute participation ultérieure sans avoir droit à une indemnité ou un remboursement d'une partie du montant du voyage.

2. Si durant le voyage, il s'avère que quelqu'un ne respecte plus l'attitude requise ou les conditions requises pour poursuivre le voyage, le guide peut lui demander de regagner l'hôtel ou le lieu de départ. Les frais qui s'ensuivent sont alors à la charge du participant.

Article 8 : Option et supplément pour la chambre individuelle

Lorsque vous vous inscrivez individuellement à un voyage, vous pouvez choisir sur le formulaire d'inscription d'être réparti(e) en chambre double. Si cette répartition n'est pas possible, faute d'autres inscriptions, nous vous contacterons 6 à 3 semaines avant le départ. Vous pourrez alors choisir de payer le supplément pour obtenir une chambre individuelle ou de renoncer au voyage. Dans ce dernier cas de figure, STARLING vous rembourse les frais déjà engendrés sans suppléments. Ce système de répartition n'est pas d'application pour les voyages en bateau.

Article 9 : Nature du voyage

1. Le voyageur certifie être conscient de la nature aventureuse du voyage, du possible manque de confort et des éventuelles modifications du programme en fonction des circonstances locales dans le pays visité.

2. Compte tenu de la nature de certains voyages, le voyageur certifie être conscient de certains risques et du possible manque d'assistance médicale, d'infrastructures et de moyens de communication, ou de leur caractère limité. En aucun cas, l'organisateur de voyage et les partenaires locaux ne peuvent être tenus responsables pour le voyageur.

Article 10 : Durée et programme du voyage

1. Les modifications des horaires des transporteurs peuvent influencer la durée du voyage. Le voyageur n'aura pas droit à une indemnité si ces modifications d'horaires sont inférieures à 36 heures par rapport au schéma d'origine.

2. L'organisateur de voyage n'assume pas plus de responsabilités que le transporteur lui-même en cas de dommages résultant des retards.

3. Les fiches d'informations pratiques détaillées ont un caractère de guide de voyage et ne font en aucun cas partie du contrat. Les photos qui s'y trouvent sont illustratives et ne font pas non plus partie du contrat.

4. Les voyageurs sont tenus de se présenter à l'heure et au lieu de rendez-vous. Tous les coûts résultant du retard d'un voyageur seront à la charge de cette personne. Les services dont nous ne pourrions pas bénéficier suite à une arrivée tardive du groupe ne sont pas remboursables.

5. Le voyageur qui s'écarte de l'itinéraire proposé ou programmé de sa propre initiative ou qui se retire du groupe guidé et n'est donc pas présent aux heures convenues, assume la responsabilité de tous les frais supplémentaires engendrés et ne bénéficiera pas de remboursement des activités auxquelles il n'a pas participé.

Article 11 : Dissolution et modification par l'organisateur de voyage

1. STARLING peut décider qu'un voyage de groupe n'ait pas lieu, en raison du manque d'inscriptions, au plus tard 21 jours calendaires avant le départ.

2. Les conditions sur place, les destinations particulières et le caractère aventureux du voyage proposé peuvent conduire à des modifications du schéma de voyage, avant ou même pendant le séjour.

3. Les ajustements avant le départ peuvent impliquer de partir depuis un autre aéroport, l'utilisation d'un autre moyen de transport, la réservation auprès d'une autre compagnie, etc. Dans ce cas, l'organisateur de voyage s'engage à limiter au maximum les éventuelles conséquences négatives pour le voyageur.

4. Si une modification du schéma de voyage survient durant le séjour, indépendamment de la volonté de l'organisateur de voyage, c'est alors l'accompagnateur du voyage concerné qui recherchera la meilleure solution en tenant compte des souhaits des participants. La décision finale revient toujours à l'accompagnateur de voyage.



STARLING
- v o y a g e s -

5. De tels ajustements du programme de voyage peuvent entraîner, dans des cas exceptionnels, des itinéraires, des excursions, des hébergements et des transports différents de ceux annoncés dans le schéma de voyage initial. Dans ce cas, l'organisateur de voyage est tenu d'offrir au voyageur des alternatives conservant autant que possible le caractère du voyage en question.

Article 12 : Traitement des réclamations

1. Le voyageur doit, de manière probante, informer immédiatement l'organisateur de toute non-conformité qu'il subirait durant l'exécution du contrat de voyage à forfait.
2. La contre-valeur des services non-acquis ne sera remboursée qu'à la condition de soumettre un certificat écrit délivré au prestataire de services concerné et indiquant clairement quels services le voyageur n'a pas reçus.
3. Pour tout litige ne pouvant être résolu par le biais de la Commission des litiges, seul le tribunal de Gand sera compétent.

Article 13 : Copie d'un concept – d'une formule de voyage

Les voyageurs s'engagent, après un voyage avec STARLING, à ne pas copier ou proposer le même concept ou la même formule de voyage.

DECLARATION DE CONFIDENTIALITE SIMPLIFIEE

Vos données personnelles seront traitées par David Herman pour la gestion des clients en fonction de la relation contractuelle résultant de votre commande/achat de vacances et/ou services associés et du marketing direct (pour vous proposer de nouveaux services ou produits de vacances) sur base de notre intérêt légitime à entreprendre. Si vous ne souhaitez pas que nous traitions vos données en vue de marketing direct, il suffit de nous en informer à contact@voyagesstarling.be. Via cette adresse, vous pouvez toujours nous demander quelles données nous traitons à votre sujet et, si nécessaire, les corriger ou les effacer. Dans ce cas, il est possible que nous vous demandions de prouver votre identité afin d'être assurés de transmettre les données à la personne concernée. Si vous avez des questions concernant la façon dont sont traitées vos données, vous pouvez vous référer à notre déclaration de confidentialité, sur notre site internet. Si vous n'êtes pas en accord avec la façon dont nous traitons vos données, vous pouvez contacter l'Autorité de protection des données (www.privacycommission.be - Rue de la presse, 35 - 1000 Bruxelles). Vous trouverez notre politique sur le traitement des données www.voyagesstarling.be.

Starling Reizen bvba – Brandstraat 61 – 9000 Gent
BE0544.546.716
Tel.: 0032(0)93950535
E-mail: contact@voyagesstarling.be
Website: www.voyagesstarling.be