

## 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 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 (9h à 12h) fax: 02/277 91 00

City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles

e-mail: [litiges-voyages@clv-gr.be](mailto:litiges-voyages@clv-gr.be)

1/2/2018

AVRIL 2018 - CONDITIONS SPECIALES

PRIX DU VOYAGE

1. Pour le transport le calcul du prix est basé sur les tarifs (voir brochure générale), et, en particulier, pour le transport en charter, sur le coût moyen des carburants mentionnés dans la brochure. La modification des prix du carburant, des taxes et du taux de change avec l'Euro peut être modifier pendant l'exécution du contrat.

La commande est TOUJOURS soumise aux conditions suivantes (condition suspensive):

A) la confirmation écrite de la S.P.R.L. VOYAGES ALMATOURS, par voie postale ou électronique

B) la signature par le client d'un bon de commande

2. Sauf en cas de location ou de convention expresse contraire, l'acompte prévu à l'article 6 s'élève à 30 % du prix total du voyage avec un minimum de 200 € par personne.

3. le paiement par carte de crédit. A cet égard, le client accepte le débit de sa carte, sans aucune contestation possible, pour quel que motif que ce soit à défaut de carte de crédit, paiement par virement bancaire ou en espèces.

A). A défaut de respecter ces conditions, la S.P.R.L. VOYAGES ALMATOURS se réserve le droit d'annuler la réservation, sans avertissement ni indemnité.

B). Par le fait de sa commande, le client reconnaît accepter, tant pour lui-même que pour les personnes pour lesquelles il a procédé à la réservation les présentes conditions générales et se porte garant des obligations pour tous les voyageurs., celles du fournisseur de la S.P.R.L. VOYAGES ALMATOURS et de la Commission Litiges Voyages (voir infra).

4. Par sa commande et à dater de sa signature de son bon de commande, le client donne mandat à la S.P.R.L. VOYAGES ALMATOURS de le représenter dans les rapports avec les organisateurs et les fournisseurs de services, en particulier à signer en son nom les documents délivrés par ces derniers.
5. Au sens de l'article 4 de la Loi du 21 novembre 2017 précitée, le client élit domicile à l'agence de la S.P.R.L. VOYAGES Almatours, rue de Mons, 18 à B-7301 HORNU. Cela signifie que toute confirmation de voyage à la S.P.R.L. VOYAGES ALMATOURS sera expressément présumée avoir été faite au client.
6. Pour toute réservation, l'intégralité du prix du voyage doit être payée au moment de la réservation, sauf convention contraire.
7. Toute facture est payable au grand comptant en l'agence. Tout retard de paiement donne la faculté à la S.P.R.L. VOYAGES ALMATOURS, de plein droit et sans recours possible, de résilier le présent contrat et de procéder, aux frais du client, à l'annulation de sa réservation. Tout retard de paiement donne également droit, sans mise en demeure préalable, au paiement d'un intérêt de retard selon la Loi du 05/05/1865 relative au prêt à l'intérêt, article 2, § 1er, tel que modifié par l'article 87 de la Loi-programme du 27 décembre 2006 (M.B. 28/12/2006) : Chaque année calendrier, le taux de l'intérêt légal en matière civile et en matière commerciale est fixé comme suit : la moyenne du taux d'intérêt EURIBOR à 1 an pendant le mois de décembre de l'année précédente est arrondie vers le haut au quart de pourcent; le taux d'intérêt ainsi obtenu est augmenté de 2 pour cent., à dater de la signature du bon de commande, outre une indemnité forfaitaire de 10 %, avec un minimum de 50 €, tous mois entamés est intégralement dû.
8. En cas d'ANNULATIONS par le voyageur, il y a lieu de se référer aux conditions d'annulations du fournisseur indiqué sur le bon de commande, de plus, l'annulation donne droit à une indemnité supplémentaire de 10 % du montant total du voyage, en faveur des Voyages ALMATOURS, avec un minimum dû de 50,00 euros. Pour toutes annulations de billets d'Avion, de train et de bateau, ainsi que les organisations groupes et à la carte des voyages ALMATOURS : les frais d'annulations sont de 100 % du montant de la commande.
9. La S.P.R.L. VOYAGES ALMATOURS n'est pas responsable des objets perdus, volés ou endommagés au cours du voyage. Elle n'est pas davantage responsable des accidents -quelles qu'en soient les conséquences- dont le client serait la victime, aussi la SPRL Voyages Almatours invite le client à contracter les assurances nécessaire afin de se couvrir correctement.
10. VOYAGES ALMATOURS, le preneur d'assurance, est assuré auprès de la compagnie d'assurance AMLIN EUROPE N.V. entreprise autorisée sous le numéro de code 0745 Bd. du Roi Albert II 37 - 1030 Bruxelles +3232536016 (numéro de police LXX050365) contre le risque de sa propre insolvabilité financière.
11. La cession du voyage par le client peut, le cas échéant, entraîner des frais qui seront intégralement et solidairement supportés par le cédant et le cessionnaire et fixés par la S.P.R.L. VOYAGES ALMATOURS, dont le montant fixé ne peut dépasser le prix total.
12. Pour toute réservation, le client accepte de payer les frais de service et de dossier dont les montants sont connus au moment de la réservation. Ils sont consécutifs à la conclusion du contrat d'intermédiaire de voyages tel que défini dans la Loi du 21 novembre 2017 et indiqué sur le bon de commande.
13. Pour tout litige, seules sont compétentes la Commission Litiges Voyages North Gate III, boulevard Roi Albert II, 16 à 1000 Bruxelles et les juridictions de l'arrondissement judiciaire de Mons.
14. L'article 53 §12 du code du droit économique relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur prévoit que, pour tout contrat à distance, le consommateur dispose d'un délai d'au moins quatorze jours calendrier pour se rétracter du contrat. Néanmoins, en vertu d'une réglementation



spécifique (Arrêté Royal du 18 novembre 2002), cette disposition ne s'applique pas pour la vente à distance de services de transport, de logement, de loisirs et aux voyages.

Par conséquent, vous ne disposez pas du délai de rétractation prévu dans la loi précitée, qui nous obligerait à vous restituer les sommes versées en cas d'annulation de votre réservation en ligne de voyage, billet d'avion, chambre d'hôtel, voiture de location, etc.

15. Le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) est la nouvelle loi européenne en matière de protection des données à caractère personnel. En acceptant et en confirmant votre inscription à notre newsletter, nous vous garantissons de traiter vos données personnelles de manière totalement privée et uniquement à des fins marketing et d'informations. La S.P.R.L. VOYAGES ALMATOURS ainsi que ses fournisseurs sont responsables pour le traitement de vos données personnelles. Vos données personnelles sont nécessaires afin de rédiger un contrat de voyages légal entre vous-même et la S.P.R.L. VOYAGES ALMATOURS. Seules les données qui sont nécessaires pour les transactions mentionnées ci-dessus vous seront demandées. Vous avez le droit de ne pas nous remettre vos données personnelles pour le traitement de votre réservation et la réalisation de votre contrat de voyages. Lorsque vous ne nous remettez pas vos données personnelles, vous renoncez à la possibilité de réserver votre voyage via le Web-site. Vos données personnelles recueillies seront uniquement utilisées par la S.P.R.L. VOYAGES ALMATOURS dans le cadre du traitement de votre voyage réservé et uniquement dans ce but. Vos données personnelles seront uniquement communiquées par la S.P.R.L. VOYAGES ALMATOURS aux fournisseurs choisis. De cette façon, le traitement de votre voyage est garanti conformément aux règles du secret professionnel, et comme précisé dans la législation du voyage. Vous pouvez toujours demander de voir vos données personnelles afin de les corriger ou faire enlever. Dans ce cas, veuillez contacter la S.P.R.L. VOYAGES ALMATOURS.

16. La S.P.R.L. VOYAGES ALMATOURS souscrit aux conditions de la Commission Litige Voyages telles que reprises ci-dessus. Almatours est assuré contre l'insolvabilité financière renseignements auprès de votre agence ou directement auprès du AMLIN INSURANCE SE, établie Boulevard du Roi Albert II 37 - 1030 Bruxelles. VOYAGES ALMATOURS, le preneur d'assurance, est assuré auprès de la compagnie d'assurance AMLIN EUROPE N.V. entreprise autorisée sous le numéro de code 0745 Bd. du Roi Albert II 37 - 1030 Bruxelles +3232536016 (numéro de police LXX050365) contre le risque de sa propre insolvabilité financière. ALMATOURS, le preneur d'assurance, est assuré auprès de la compagnie d'assurance AMLIN contre le risque de sa propre insolvabilité financière. Ceci est une obligation légale pour toute agence de voyages belge. Ceci veut dire concrètement qu'AMLIN garantit la poursuite de votre voyage ou votre rapatriement en cas de faillite de ALMATOURS pendant votre séjour. Toute somme payée avant votre départ à ALMATOURS vous serait remboursée toujours dans le cas où ALMATOURS ne pourrait plus respecter ses obligations envers vous avant le début de son voyage. Une raison de plus de faire confiance à ALMATOURS plutôt qu'à un organisateur qui travaillerait sans le statut d'agent de voyages, ce qui illégal.

17. Conformément aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) , nous souhaitons vous informer des conditions de traitement de vos données à caractère personnel.

En tant que responsable de traitement et sous-traitant, nous traitons vos données dans le cadre des missions que vous nous confiez.

Vos données sont conservées pour le temps nécessaire à la mission et selon la durée légale d'archivage et de conservation des documents en lien avec notre métier de conseiller voyage.

Lors de votre visite sur notre site internet, l'adresse IP de votre appareil de connexion est identifiée.

Vos données d'identification sont traitées à des fins d'enregistrement et de contrôle de votre identité, de prévention éventuelle contre les virus, le hameçonnage ou d'autres crimes informatiques, de statistiques et d'amélioration de notre site web.

Lorsque vous remplissez le formulaire de contact repris sur le site [www.almatours.be](http://www.almatours.be) ou notre formulaire électronique, vos données sont traitées dans le cadre de la gestion des requêtes, questions, actions d'amélioration.

A tout moment, vous avez le droit d'accéder sans frais aux informations que nous détenons sur vous, de les mettre à jour ou de les corriger, de les supprimer ou d'en demander le transfert.

Pour ce faire vous devez prendre contact avec le responsable de traitement de notre société soit Monsieur Alexandre LEMBOURG via [info@almatours.be](mailto:info@almatours.be) ou par téléphone au +32 65/52.9.90. Si, malgré tous ses efforts, ALMATOURS est victime d'une intrusion informatique exposant les données de ses Clients, ALMATOURS ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de tout dommage que pourrait subir un Client.

Par ailleurs, ALMATOURS peut être amenée à divulguer des données personnelles lorsqu'elles sont nécessaires à l'identification, à l'interpellation ou à la poursuite en justice de tout individu susceptible de porter préjudice ou atteinte (intentionnellement ou non) aux droits ou à la propriété d'ALMATOURS, à d'autres Clients, ou à toute autre personne risquant de subir un préjudice causé par de telles activités. L'hébergeur d'ALMATOURS, SERVICO, s'est engagé à prendre toutes les mesures nécessaires au respect du RGPD.

Vous marquez votre accord à la communication et l'utilisation de vos données personnelles dans le cadre de la bonne exécution des prestations convenues ainsi que pour les gestions administrative et comptable de votre dossier.

Vous acceptez de recevoir la newsletter de VOYAGES ALMATOURS et vous acceptez de recevoir l'agenda des événements de ALMATOURS VOYAGES. Vous acceptez que vos données soient utilisées à des fins d'établissement de statistiques anonymes et strictement internes à l'entreprise.

Le client est informé que les données personnelles collectées et traitées en rapport avec le contrat (document support de l'offre ou convention) sont strictement confidentielles. Ces données sont recueillies et collectées à des fins comptables et de bonne gestion du contrat ainsi que de son dossier dans le cadre de la fourniture de biens et/ou de services. Le client est informé que s'il ne nous fournit pas les données exactes, cela peut dans certains cas entraver le bon déroulement du processus d'exécution du contrat. Si les données nous ont été fournies de manière incorrectes ou inexactes, nous ne pouvons en aucun cas en être tenus responsables.

Les données à caractère personnel communiquées par le client sont gérées par le responsable de traitement des données dont l'identité est Alexandre Lembourg, directeur gérant, rue de mons 18 à 7301 Hornu, 070/246.664.

Les données collectées sont : le nom, le prénom, l'adresse, l'âge, les préférences de voyages, la nécessité d'une assistance médicale à destination, etc.

Ces données seront conservées pendant une durée de 2 année après la date de retour. Une fois arrivées au terme du délai, les données comptables et/ou légales sont archivées et les autres données sont effacées. Conformément au règlement 2016/679 du parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données ainsi que conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, le client dispose d'un droit d'accès aux données, d'un droit de rectification ou d'effacement de celles-ci. Le client dispose également du droit de demander une limitation quant au traitement de ses données personnelles, de s'opposer au traitement de ses données ainsi que du droit à la portabilité de ses données.

Il peut également s'opposer à tout moment à ce que ces données soient utilisées à des fins étrangères à celles de la bonne gestion de son dossier, le cas échéant.

Pour toutes questions relatives à vos droits concernant vos données personnelles, n'hésitez pas à contacter le responsable du traitement de vos données.

VOYAGES ALMATOURS s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées et raisonnables permettant d'assurer la protection des données du client. Il s'engage à cet égard à une obligation de moyen.

Le client, s'il estime avoir été lésé dans le cadre de la protection de ses données à caractère personnel, peut contacter l'autorité de contrôle :

Commission de la protection de la vie privée

Rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles

+32 (0)2 274 48 00

+32 (0)2 274 48 35

commission(at)privacycommission.be

<https://www.privacycommission.be/fr>

VOYAGES ALMATOURS SPRL BE0418271522

- RUE DE MONS 18 – 7301 HORNU 065/52.97.90 [hornu@almatours.be](mailto:hornu@almatours.be)
- RUE GRANDE 48 – 7380 QUIEVRAIN 065/52.95.90 [quievrain@almatours.be](mailto:quievrain@almatours.be)
- RUE D'ATH 226 – 7020 NIMY 065/39.99.00 [nimy@almatours.be](mailto:nimy@almatours.be)
- RUE SYLVAIN GUYAUX 66 – 7100 LA LOUVIERE 064/33.85.00 [lalouviere@almatours.be](mailto:lalouviere@almatours.be)

[www.almatours.be](http://www.almatours.be)