

Conditions générales

Droit de renonciation en cas de réservation en ligne ou par téléphone

Conformément à art. VI .53.12e de la Loi du droit Economique le consommateur ne dispose pas du droit de renonciation pour les contrats relatifs aux services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs, si dans les contrats une date ou une période d'exécution sont prévues. Cette exception au secteur du tourisme a été motivée par la spécificité du secteur dans ces services et elle est conforme à la directive européenne concernant la commercialisation à distance, qui prévoit également une exception pour les services de logement, de transport, de restauration et de loisirs.

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 a 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'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.

7.5 Le collège arbitral, composé paritairément rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages :
téléphone: 02/277 62 15 (9h à 12h) fax: 02/277 91 00
City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles
e-mail: litiges-voyages@clv-gr.be

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VOYAGE VACANSOLEIL

Les conditions particulières de voyage forment, avec les conditions générales de voyage de la Commission de Litiges Voyages, les conditions contractuelles applicables à votre contrat.

Article 1 Dispositions préliminaires

Vacansoleil Belgique SPRL, Koningin Astridlaan 29 boîte 5 à 8200 Bruges, numéro d'entreprise 0464573382 et numéro de téléphone 070/211.212, agit en qualité de professionnel du voyage de services de voyage isolés des prestataires de services de voyage Vacansoleil Belgique SPRL (Koningin Astridlaan 29 boîte 5 8200 Bruges, Belgique) ou Vacansoleil BV (Marinus Van Meelweg 16 5657EN Eindhoven, Pays-Bas), ou différents campings en fonction de l'hébergement réservé, comme indiqué sur la facture/confirmation de voyage et comme le prévoit la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage, plus précisément les articles 71 à 74 concernant la vente de services de voyage, tels que repris ci-dessous :

Art. 71. Sans préjudice des obligations d'information visées au livre VI du Code de droit économique, l'organisateur ou le détaillant qui vend séparément en tant qu'intermédiaire un des services de voyage visés à l'article 2, 1^o, informe le voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de service de voyage, de façon claire, compréhensible et apparente :

- 1^o de la protection dont il bénéficie en cas d'insolvabilité, conformément à l'article 72 ;

- 2^o du nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique et, le cas échéant, le nom de l'autorité compétente désignée par l'État membre concerné à cette fin et ses coordonnées.

Art. 72. L'organisateur ou le détaillant qui vend séparément en tant qu'intermédiaire des services de voyage, fournit une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'il reçoit de la part des voyageurs ou en leur nom, pour le cas où le service de voyage concerné n'est pas fourni en raison de son insolvabilité.

Art. 73. Pour les services de voyage qui n'ont pas été exécutés, les remboursements sont effectués sans retard excessif après que le voyageur en a fait la demande.

Art. 74. Le Roi détermine la forme et les conditions auxquelles cette garantie doit répondre.

Article 2 Formation et contenu du contrat de voyage

1. a. Le contrat de voyage est conclu dès lors que le voyageur accepte l'offre du prestataire de services de voyage isolés et/ou du professionnel du voyage. Après conclusion du contrat, le voyageur reçoit une confirmation par écrit ou par voie électronique dans les plus brefs délais, éventuellement sous la forme d'une facture.

- b. En cas de réservation par Internet, le prestataire de services de voyage isolés et/ou le professionnel du voyage gère le processus de réservation de manière à avertir le voyageur, avant l'acceptation, qu'il s'engage contractuellement. Pour les réservations par téléphone la confirmation de la réservation par le prestataire de services de voyage isolés et/ou le professionnel de voyages a pour effet de lier le voyageur au contrat.

2. L'offre du prestataire de services de voyage isolés et/ou du professionnel du voyage est libre d'engagement et peut être révoquée, si nécessaire, par celui-ci. Une révocation en raison d'une correction d'erreurs dans le calcul du montant du voyage ou d'autres erreurs est autorisée. Celle-ci doit intervenir dans les plus brefs délais et, au plus tard, dans les 8 heures ouvrables après l'acceptation, en indiquant les raisons. Une révocation à la suite d'une augmentation du montant du voyage doit satisfaire aux conditions prévues à l'article 4.

3. a. La personne qui passe un contrat au nom de ou pour un tiers (le contractant) est solidairement responsable de toutes les obligations qui découlent de ce contrat

- b. Toute la communication (ainsi que les paiements) entre le(s) voyageur(s) d'une part et le prestataire de services de voyage isolés et/ou le professionnel du voyage passe exclusivement par le contractant.

- c. Le/les autre(s) voyageur(s) est/sont responsable(s) pour sa (leur) propre part.

4. a. Si le voyage convenu est repris dans une publication du prestataire de services de voyage isolés et/ou du professionnel du voyage, les informations qui y figurent font partie intégrante du contrat.

- b. Si le prestataire de services de voyage isolés et/ou le professionnel du voyage a émis des restrictions d'ordre général dans la partie générale du programme, contrairement aux conditions de voyage, les dispositions les plus avantageuses s'appliquent au voyageur.

- c. Des fautes et erreurs manifestes ne lient pas le prestataire de services de voyage isolés et/ou le professionnel du voyage. Ces fautes et erreurs sont ou devraient être évidentes comme telles, au premier abord, pour un voyageur moyen.

5. a. Des différences ou ajouts au voyage proposé par le prestataire de services de voyage isolés et/ou le professionnel du voyage peuvent être demandées pour des raisons médicales (demandes pour nécessité médicale). Le prestataire de services de voyage isolés et/ou le professionnel du voyage fera un effort particulier pour accéder à ces demandes, sous réserve qu'elles revêtent un caractère raisonnable. Les demandes pour nécessité médicale doivent faire l'objet de l'autorisation écrite expresse du prestataire de services de voyage isolés et/ou du professionnel du voyage.

- b. Le prestataire de services de voyage isolés et/ou le professionnel du voyage a le droit, dans ce cas, de facturer les frais suivants : - frais d'organisation liés à la différence ou à l'ajout jusqu'à concurrence de 30 EUR par hébergement réservé ; - frais supplémentaires éventuels portés en compte par les prestataires de services impliqués dans l'exécution du voyage.

6. Le prestataire de services de voyage isolés et/ou le professionnel du voyage ne peut être tenu responsable d'informations générales communiquées au moyen de photos, prospectus, annonces, sites web et autres supports d'information dès lors qu'ils ont été rédigés ou édités sous la responsabilité de tiers.

Article 3 Paiement

En cas de séjour, avec propre transport, dans des hébergements de type bungalow, appartement, mobil-home, tente ou emplacement de camping, l'acompte est de 30 % du montant du voyage. Le solde du montant du voyage doit être en possession du prestataire de services de voyage isolés et/ou du professionnel du voyage au plus tard 6 semaines avant la date d'arrivée dans la première location réservée. A défaut de paiement aussi bien de l'acompte que du solde, le voyageur se verra informé de ce retard par écrit ou par voie électronique, par ou au nom du prestataire de services de voyage isolés et/ou du professionnel du voyage, et aura alors la possibilité de régler le montant restant dû dans les 7 jours ouvrables. En cas de non-paiement, le contrat sera considéré comme annulé passé ce délai. Le prestataire de services de voyage isolés et/ou le professionnel du voyage aura le droit de porter en compte les frais d'annulation dus. Dans ce cas, les dispositions de l'article 9 seront d'application et les sommes déjà versées seront déduites des frais d'annulation. Si le contrat est établi dans les 6 semaines précédant le jour du départ, le montant total du voyage doit être payé intégralement à la réservation.

Article 4 Montant du voyage

1. Le montant du voyage publié s'entend par hébergement, sauf disposition contraire. Il comprend les services et équipements mentionnés dans la publication. Les prix des services publiés sont régis au Livre VI de la Loi de droit économique. En vertu de l'article VI 2 3e et VI 4 de ladite loi, le prix indiqué pour le consommateur

doit être le prix total à payer, en ce compris les taxes et le coût de tous les services à payer obligatoirement en supplément par le consommateur. Le terme « obligatoirement » indique que les taxes et le coût des services annexes doivent avoir un caractère obligatoire, c'est-à-dire qu'ils sont dus dans tous les cas. Deux exceptions s'y appliquent, à savoir les taxes imposées aux consommateurs, à régler au niveau local à l'étranger (AR du 11 juillet 2003 portant fixation de règles particulières en matière d'indication des prix dans le secteur du voyage) et les coûts/suppléments variables (par exemple, lorsque le taux d'occupation d'un hébergement peut influencer le prix).

2. Le montant du voyage publié est basé sur des prix, taux de change et taxes connus du prestataire de services de voyage isolés et/ou du professionnel du voyage à la date d'impression de la publication.

3. Le prix convenu dans le contrat n'est pas révisable, sauf si le contrat en prévoit expressément la possibilité de même que son mode de calcul exact et pour autant que la révision soit consécutive à des variations :

- des taux de change appliqués au voyage,
- des redevances et taxes afférentes à certains services.

4. Frais administratifs : les frais de réservation et/ou frais de dossier s'élevaient à 25 EUR par réservation.

Article 5 Information

1. Si le voyageur ne peut (totalement) effectuer le voyage en raison d'un document (valide) manquant, il assumera toutes les conséquences qui en découlent, à moins que le prestataire de services de voyage isolés et/ou le professionnel du voyage ait accepté de fournir le document en question et que, de ce fait, l'absence dudit document puisse lui être attribuée, ou que le prestataire de services de voyage isolés et/ou le professionnel du voyage ait failli à son obligation d'information

2. Le voyageur a lui-même la responsabilité d'être en possession des documents nécessaires, tels qu'un passeport en cours de validité ou, lorsque cela est autorisé, une carte d'identité et le visa éventuellement requis, la preuve des vaccinations effectuées, les permis de conduire et la carte verte.

3. Les personnes à partir de 12 ans de nationalité belge sont tenues d'être en possession d'un passeport/d'une pièce d'identité en règle. Pour les autres nationalités, consultez l'ambassade/le consulat du pays de destination. Pour les enfants de moins de 12 ans : demandez à temps la Kids-ID auprès de votre administration communale.

Article 6 Documents de voyage

1. Le prestataire de services de voyage isolés et/ou le professionnel du voyage transmet les documents de voyage nécessaires au voyageur, par voie écrite ou électronique, avant la date d'arrivée dans le premier hébergement réservé.

2. Si le voyageur n'a encore reçu aucun document de voyage avant son départ, il doit en informer immédiatement le prestataire de services de voyage isolés et/ou le professionnel du voyage.

Article 7 Modifications par le voyageur

1. Le voyageur a la possibilité de demander une modification du contrat après que celui-ci a été conclu, à condition qu'il règle le montant du voyage modifié après déduction des sommes déjà payées. De plus, il est tenu au paiement des frais de modification à concurrence de 35 EUR par réservation et des éventuels coûts des communications. Les modifications visées n'affectent pas l'essence même du contrat (date de départ, destination, hébergement, période).

2. Une modification de la date de départ, de la destination, de l'hébergement ou de la période est considérée comme annulation (partielle) à laquelle s'appliquent les dispositions de l'article 9.

Article 8 Changement de personne / transfer

1. Le voyageur a la possibilité de se faire remplacer par un autre, dans un délai raisonnable avant le début du voyage, sous réserve du respect des conditions suivantes : - l'autre personne satisfait à toutes les conditions prévues dans le contrat de voyage ; - la demande doit être introduite au plus tard 7 jours avant le départ ou dans un délai suffisant pour pouvoir effectuer les démarches et formalités nécessaires ; - les conditions des prestataires de services impliqués dans l'exécution du voyage ne s'opposent pas ce changement de personne

2. Le contractant, le voyageur et la personne qui remplace celui-ci sont solidairement responsables, à l'égard du prestataire de services de voyage isolés et/ou du professionnel du voyage, du paiement du solde du voyage, des frais de modification et de communication visés à l'article 7 alinéa 1 et des éventuels frais supplémentaires découlant du remplacement

Article 9 Annulation par le voyageur

1. a. Pour les séjours, avec propre transport, dans un hébergement tel que bungalow, appartement, mobil-home, tente et emplacement de camping, les frais d'annulation suivants sont exigibles, en plus des frais de réservation éventuellement dus :

- en cas d'annulation jusqu'au 42^e jour (non inclus) avant la date du départ : 30 % du montant du voyage ; - en cas d'annulation à partir du 42^e jour (inclus) jusqu'au 28^e jour (non inclus) avant la date de départ : 60 % du montant du voyage ; - en cas d'annulation à partir du 28^e jour (inclus) jusqu'au jour du départ : 90 % du montant du voyage ; - en cas d'annulation le jour du départ ou plus tard : la montant total du voyage.

- en cas d'annulation, les frais d'annulation pour les frais de réservation et/ou de dossier s'élevaient à 100 % ; - en cas d'annulation, les frais d'annulation pour la police d'assurance annulation s'élevaient à 100 %.

2. Le voyageur qui annule le voyage doit s'acquitter des frais d'annulation conformément aux dispositions des alinéas précédents.

3. Si aucune annulation n'intervient mais que le voyageur décide d'un changement de personne, les dispositions de l'article 8 sont applicables.

4. a. L'annulation d'un contrat par un ou plusieurs voyageurs qui ont réservé collectivement un séjour dans une chambre d'hôtel, un appartement, une maison de vacances ou tout autre hébergement, est considérée comme une annulation de tous les contrats et, de ce fait, tous les voyageurs sont redevables des frais visés aux alinéas précédents

b. Si le reste des voyageurs le souhaite, et si leur nombre est prévu dans le tableau des prix de l'hébergement concerné, les accords respectifs sont maintenus. Les dispositions du point c. sont alors d'application.

c. Les voyageurs visés au point b. devront payer le montant du voyage indiqué dans le tableau des prix pour le nombre de voyageurs restant.

5. Les annulations en dehors des heures de bureau sont considérées effectuées le jour ouvrable suivant.

6. Les annulations doivent toujours être confirmées par écrit.

Article 10 Modification par le prestataire de services de voyage

Le prestataire de service de voyage a le droit d'exécuter des modifications moyennant l'accord du voyageur.

En ce qui concerne les modifications par le prestataire de services de voyage, les conditions suivantes sont d'application :

Si le prestataire de services de voyage résilie le contrat avant le début du voyage en raison d'une circonstance non imputable au voyageur, celui-ci a le choix entre :

- soit l'acceptation d'une autre offre de voyage de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément ; si le voyage offert en substitution est de qualité inférieure, le prestataire de services de voyage isolés doit rembourser la différence de prix dans les meilleurs délais ;
- soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.

Article 11 Responsabilité et force majeure

Le prestataire de services de voyage n'est pas responsable pour la bonne exécution du service du voyage.

Le prestataire de services de voyage est uniquement responsable de la bonne exécution de son propre service de voyage. Le prestataire de services de voyage est responsable de toute faute qu'il commettrait durant l'exécution de ses obligations. Il n'est pas responsable au cas où

- les manquements dans l'exécution du contrat sont imputables au voyageur ;
- les manquements imprévisibles ou insurmontables sont imputables à un tiers, y compris le fournisseur d'un service de voyage.
- les manquements sont imputables à un cas de force majeure. Par cas de force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée.
- les manquements sont imputables à un événement que le prestataire de services de voyages ne pouvait ni prévoir ni éviter même en faisant preuve de la plus grande prudence.

Article 12 Obligations du voyageur

1. Le(s) voyageur(s) a (ont) pour obligation de se conformer aux recommandations du prestataire de services de voyage isolés et/ou du professionnel du voyage afin de permettre une bonne exécution du voyage et est (sont) responsable(s) des préjudices résultant d'agissements illicites de sa (leur) part, qui seront appréciés par référence au comportement correct d'un voyageur.

2. a. Le voyageur qui causerait ou pourrait causer une gêne ou un ennui de manière telle à compromettre ou pouvoir compromettre sérieusement la bonne exécution du voyage pourra être exclu par le prestataire de services de voyage isolés et/ou le professionnel du voyage de la participation au voyage (la poursuite de celui-ci), s'il est impossible d'exiger raisonnablement de la part de ce dernier de respecter le contrat.

b. Tous les frais qui en découlent seront à la charge du voyageur si et dans la mesure où les conséquences de la gêne ou de l'ennui peuvent lui être imputées.

3. Le voyageur a l'obligation d'éviter ou de limiter autant que possible les préjudices éventuels, particulièrement en s'acquittant de son devoir d'information décrit à l'article 15.

Article 13 Intérêt et frais de recouvrement

Le voyageur qui ne s'acquitterait pas, dans le délai imparti, d'une obligation de paiement à l'égard du prestataire de services de voyage isolés et/ou du professionnel du voyage est redevable de l'intérêt légal sur le montant encore dû.

En outre, il est tenu de s'acquitter des frais de recouvrement par voie judiciaire équivalant à 15 % de la créance, à moins que cette somme soit déraisonnable au regard des démarches entreprises en vue de l'encaissement et du montant dû.

Article 14 Plaintes

1. Avant le départ :

Toute plainte antérieure au départ doit être introduite au plus vite par le voyageur, par lettre recommandée ou contre accusé de réception, auprès du prestataire de services de voyage isolés et/ou du professionnel du voyage.

2. Pendant le voyage :

Les plaintes survenant durant l'exécution du contrat doivent être introduites par le voyageur dans les plus brefs délais, sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.

A cet effet, le voyageur s'adressera - dans l'ordre suivant - à un représentant du prestataire de services de voyage isolés et/ou du professionnel de voyage, ou au prestataire du service concerné, ou directement au prestataire de services de voyage isolés et/ou du professionnel de voyage.

3. Après le voyage :

Une plainte qui n'a pas été résolue sur place de manière satisfaisante ou que le voyageur n'a pu formuler sur place doit être introduite au plus tard un mois après la fin du contrat de voyage auprès du prestataire de services de voyage isolés et/ou du professionnel de voyage, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

Article 15 Fonds de garantie Voyages, ABTO et safeshops.be

1. Vacansoleil est membre du Fonds de Garantie Voyages, avenue de la Métrologie, B-1130 Bruxelles. Les conditions peuvent être consultées sur www.fgf.be. Vous y trouverez à quelles conditions, en cas d'insolvabilité financière, vous pouvez demander le remboursement de sommes payées ou la prolongation du voyage ou le rapatriement si le voyage a déjà commencé

2. Vacansoleil est membre de l'ABTO (Association of Belgian Travel Organisers). Lorsque vous confiez vos vacances à un membre de l'ABTO, il en résulte un certain nombre de garanties pour vous. Les membres de l'ABTO visent à fournir des services d'une qualité optimale. Ils appliquent, par exemple, les conditions de voyages de la Commission de Litiges Voyages et veillent à ce que leurs activités soient conformes aux différentes normes légales. De plus, les organisations de voyages affiliées peuvent présenter les garanties nécessaires en matière de solvabilité. Tous les membres sont assurés contre l'incapacité financière.

3. Vacansoleil est membre de Safeshops.be. Safeshops.be est une asbl qui a pour principal objectif de renforcer la confiance des consommateurs à l'égard du shopping en ligne en Belgique. Derrière le label de qualité SafeShops.be se cache un processus de certification indépendant. Une boutique en ligne fait l'objet d'un contrôle de A à Z visant à vérifier sa conformité par rapport à la législation (entre autres au niveau de la vie privée, de l'obligation de reprise, des garanties...). Par ailleurs, il est également demandé de suivre le code de conduite « marketing » de la BDMA et la législation sur la protection de la vie privée (RGPD). Ce code garantit une communication et un comportement en matière de marketing respectueux. Vacansoleil.be est certifié par Safeshops.be sous le label #SLA20299.