

Conditions générales de voyage de la Commission des Litiges Voyages asbl

Toute personne réservant un voyage chez Thema Travel s'engage à accepter les conditions de voyage reprises ci-dessous. Dans le cas d'une réservation en ligne, il vous sera demandé d'accepter les conditions de voyage. Si vous réservez par téléphone, les conditions sont considérées comme étant automatiquement acceptées.

Article 1 : Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages au sens de la loi du 16 février 1994, régissant le contrat d'organisation et d'intermédiaire de voyages.

Article 2 : Informations fournies par le voyageur et/ou l'intermédiaire de voyages

Le tour-opérateur et/ou l'intermédiaire de voyages sont tenus :

1. D'informer les voyageurs par écrit avant la conclusion du contrat d'organisation de voyages ou d'intermédiaire de voyages quant aux matières suivantes :
 - a. Informations générales concernant les passeports et visas, ainsi que les formalités sanitaires nécessaires au voyage et au séjour, afin que les voyageurs puissent mettre en ordre les documents requis. Les voyageurs de nationalité non belge doivent s'informer auprès des autorités compétentes des formalités à accomplir.
 - b. Informations sur la souscription et le contenu d'une assurance annulation et/ou assistance.
 - c. Les conditions générales et particulières applicables aux contrats.
2. De fournir par écrit aux voyageurs les renseignements suivants, au plus tard 7 jours calendrier avant la date de départ :
 - a. Les horaires et les arrêts et correspondances intermédiaires, ainsi que, si possible, la place occupée par le voyageur.
 - b. Le nom, l'adresse et les numéros de téléphone et de fax de la représentation locale de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages, ou des autorités locales qui peuvent assister le voyageur en cas de difficultés, ou directement de l'intermédiaire de voyages ou de l'organisateur de voyages.
 - c. En cas de déplacement et d'hébergement de mineurs à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou avec la personne responsable du séjour de l'enfant sur place.
 - d. Le délai de 7 jours calendrier visé à l'alinéa précédent ne s'applique pas en cas de conclusion tardive d'un contrat.

Article 3 : Information de la part du voyageur

Le voyageur doit fournir à l'organisateur de voyage et/ou à l'intermédiaire de voyages toutes les informations utiles qui lui sont expressément demandées. Si le voyageur fournit des informations erronées et que cela entraîne des frais supplémentaires pour l'organisateur de voyage et/ou à l'intermédiaire, ces frais pourront être facturés.

Article 4 : Conclusion du contrat

1. Lors de la réservation du voyage, l'organisateur de voyage et/ou à l'intermédiaire est tenu de remettre au voyageur un bon de commande conformément à la loi.
2. Le contrat d'organisation de voyage prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur de Voyages, par l'entremise ou non de l'intermédiaire de voyages qui agit au nom du voyageur.
3. Si le contenu du bon de commande diffère de celui de la confirmation de voyage, ou si la confirmation n'a pas lieu dans les 21 jours suivant la signature du bon de commande, le voyageur est en droit de considérer que le voyage n'a pas été réservé et d'exiger un remboursement immédiat de tous les montants déjà versés.

Article 5 : Prix du voyage

1. Le prix fixé dans le contrat n'est pas révisable, à moins que cela ainsi que le mode de calcul précis soit expressément prévu dans le contrat, et si la révision résulte de :
 - a. Modification du taux de change appliqué au voyage
 - b. Et/ou modification des frais de transport, en ce compris le coût du carburant et/ou les charges et taxes dues pour certains services.
2. Le prix fixé dans le contrat ne peut en aucun cas être majoré dans les 20 jours calendriers précédant le départ.
3. Si la majoration dépasse 10% du prix total, le voyageur est en droit de résilier le contrat sans indemnité, et d'exiger le remboursement immédiat de tous les montants déjà versés.

Article 6 : Paiement de la somme du voyage

1. Sauf convention expresse contraire, le voyageur paie à la signature/réception du bon de commande, une fraction du prix global à titre d'acompte, ou la totalité du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage.
2. Sauf convention expresse contraire stipulée sur le bon de commande, le voyageur paie le solde au plus tard un mois avant le départ, à condition qu'il ait

préalablement reçu ou qu'il reçoive simultanément la confirmation écrite du voyage et/ou les documents de voyages.

3. Si après mise en demeure préalable, le voyageur ne paie pas l'acompte ou le prix du voyage qui lui a été demandé, l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages aura le droit de résilier de plein droit le contrat qui le lie au voyageur et de mettre les frais à charge de ce dernier.

Article 7 : Cessibilité de la réservation

Le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers, qui doit respecter toutes les conditions du contrat d'organisation de voyage. Le cédant doit en temps utile avant le départ informer l'organisateur de voyages et, le cas échéant, l'intermédiaire de voyages, de ce transfert. Le voyageur qui cède son voyage et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix total du voyage et des frais de la cession

Article 8 : Autres modifications apportées par le voyageur

L'organisateur de Voyages et/ou l'intermédiaire de voyages facturera au voyageur tous les frais résultant de modifications demandées par celui-ci.

Article 9 : Modification par l'organisateur de voyage avant le départ

1. Si, avant le début du voyage, l'un des points essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en informer le voyageur le plus tôt possible, et en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier gratuitement le contrat, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyage.
2. Le voyageur doit informer l'organisateur de voyage ou l'intermédiaire de voyage de sa décision dès que possible, et en tout cas avant le départ.
3. Si le voyageur accepte la modification, un nouveau contrat ou un addenda au contrat existant sera établi, dans lequel figurent les modifications apportées et leur incidence sur le prix.
4. Si le voyageur n'accepte pas la modification, il est en droit de demander l'application de l'article 11.

Article 10 : Résiliation avant le départ par l'organisateur de voyage

1. Si l'organisateur de voyages résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, ce dernier a le choix entre les deux options :

- a. Accepter une nouvelle offre d'un voyage de qualité égale ou supérieure, sans frais supplémentaire ; si le voyage proposé en remplacement est de qualité inférieure, l'organisateur de voyage devra rembourser la différence de prix dans les meilleurs délais.
 - b. Demander remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes qu'il a versées au titre du contrat.
2. Le voyageur peut également, le cas échéant, demander des dommages et intérêts pour non-exécution du contrat, sauf si :
- a. L'organisateur de voyages annule le voyage parce que le nombre minimal de voyageurs prévu dans le contrat et nécessaire à l'exécution du voyage n'a pas été atteint, et que le voyageur en a été informé par écrit au moins 14 jours avant la date du départ.
 - b. L'annulation est le résultat d'un cas de force majeure, en ce non-compris la surréservation (overbooking). Par force majeure, on entend des circonstances anormales et imprévisibles indépendantes de la volonté de la partie qui les invoque, dont les conséquences ne peuvent être évitées malgré toutes les précautions prises.

Article 11 : Non-exécution totale ou partielle du voyage

1. Si, au cours du voyage, il apparaît qu'une partie significative des services faisant l'objet du contrat ne peut être fournie, l'organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour offrir gratuitement au voyageur des alternatives appropriées en vue de la poursuite du voyage.
2. En cas de différence entre les services envisagés et ceux effectivement fournis, l'organisateur de voyage indemnise le voyageur à concurrence de cette différence.
3. Si un tel arrangement s'avère impossible ou si le voyageur n'accepte pas ces alternatives pour des raisons valables, l'organisateur de voyages doit lui fournir un moyen de transport équivalent qui le ramènera au lieu de départ et est tenu, le cas échéant, d'indemniser le voyageur.

Article 12 : Résiliation par le voyageur

Le voyageur peut à tout moment résilier le contrat en tout ou en partie. Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il indemnise l'organisateur de voyage et/ou l'agent de voyages pour les dommages subis du fait de la résiliation. L'indemnité peut être fixée forfaitairement dans les conditions particulières ou dans le programme de voyage, mais ne peut être supérieure à une fois le prix du voyage.

Article 13 : Responsabilité de l'organisateur de voyages

1. L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat de voyage conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de voyages de poursuivre les autres prestataires de services en responsabilité.
2. L'Organisateur de Voyages est responsable des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences.
3. Si une convention internationale s'applique à une prestation faisant l'objet du contrat d'organisation de voyages, la responsabilité de l'organisateur de voyages est exclue ou limitée conformément à cette convention.
4. Pour autant que l'Organisateur de Voyages n'exécute pas lui-même les prestations de services prévues dans le contrat, sa responsabilité cumulée pour dommages matériels et la perte de jouissance du Voyage, est limitée à concurrence de deux fois le prix du voyage.
5. Pour le reste les articles 18 et 19 de la Loi du 16 février 1994 mentionnée dans l'article 1er sont d'application.

Article 14 : Responsabilité du voyageur

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur de voyages et/ou à l'intermédiaire de voyages, à leur personnel ou leurs représentants par sa faute ou suite à la non-exécution de ses obligations contractuelles. La faute est appréciée par référence au comportement normal d'un voyageur

Article 15 : Procédure de plainte

1. Avant le départ : les réclamations survenant avant l'exécution du contrat de voyage doivent être soumises par le voyageur dès que possible par lettre recommandée ou contre accusé de réception auprès de l'intermédiaire de voyages ou de l'organisateur de voyage.
2. Pendant le voyage : les réclamations survenant pendant l'exécution du contrat de voyage doivent être soumises par le voyageur sur place, le plus tôt possible, de manière appropriée et probante, afin qu'une solution puisse être trouvée. Pour cela, le voyageur doit – dans cet ordre – contacter un représentant de l'organisateur de voyages, ou un représentant de l'intermédiaire de voyages, ou directement l'intermédiaire de voyages, ou enfin directement l'organisateur de voyages.

3. Après le voyage : si une réclamation sur place n'a pas été résolue de manière satisfaisante, ou s'il est impossible pour le voyageur de formuler une réclamation sur place, il doit déposer une réclamation auprès de l'intermédiaire de voyages ou, à défaut, auprès de l'organisateur de voyage au plus tard 1 mois après la fin du contrat de voyage, par lettre recommandée ou contre accusé de réception.

Article 16 : Commission de Litiges Voyages

1. En cas de litige, les parties doivent d'abord rechercher un règlement amiable entre elles.
2. Si cette tentative de règlement à l'amiable échoue dans un délai de 1 à 3 mois, chacune des parties concernées peut demander au secrétariat de la Commission des Litiges Voyage d'engager une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent être d'accord.
3. A cette fin, le secrétariat fournira aux parties une brochure d'information, des règles de conciliation et un "accord de conciliation". Dès que les parties concernées auront complété et signé cette convention (conjointement ou séparément), et dès que chaque partie aura payé un montant de 50€ de frais de procédure, la procédure de conciliation sera lancée.
4. Conformément à la procédure simple décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra alors contact avec les parties afin de rechercher une conciliation équitable entre elles.
5. Toute entente conclue sera consignée dans un accord écrit exécutoire.

Commission de Litiges Voyages asbl – Secrétariat de la cellule conciliation. Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles. Tel : 02/277.62.15 – 02/277.61.80 Fax : 02/277.91.00
litiges-voyages@clv-gr.be Numéro d'entreprise : BE0424.784.180

Article 17 : Arbitrage ou Tribunal

1. Si aucune procédure de conciliation n'est engagée ou échoue, le plaignant a en principe le choix entre une procédure devant un tribunal ordinaire ou une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages.
2. Pour les montants réclamés à partir de 1.250€, chaque défendeur dispose d'un délai de 10 jours calendrier pour refuser la procédure d'arbitrage demandée par le plaignant par lettre recommandée, après quoi le litige peut être porté devant le tribunal ordinaire. En dessous de 1.250€, la possibilité de refuser la procédure d'arbitrage n'est ouverte qu'au voyageur.

3. Cette procédure d'arbitrage est régie par le règlement du litige et ne peut être engagée qu'après qu'aucun règlement amiable n'ait pu être trouvé dans un délai de 4 mois après la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement de l'exécution ayant donné lieu au litige). Les litiges relatifs aux dommages corporels ne peuvent être tranchés que par les tribunaux. Le collège arbitral composé paritairement rend une sentence contraignante et définitive ; conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

Conditions particulières de voyage

Annulation par le voyageur

Le voyageur peut à tout moment annuler le contrat en tout ou en partie. L'annulation doit être communiquée à Thema Travel dès que possible. Les frais qui y sont liés sont toujours payables en totalité. L'annulation doit être communiquée par écrit.

Frais lié à l'annulation :

Jusqu'à 52 jours avant le départ : 50% du montant total du voyage

51 à 31 jours avant le départ : 75% du montant total du voyage

Du 30 à 1 jour avant le départ : 100% du montant total du voyage

Dans tous les cas, toutes les sommes dues à des tiers s'ajoutent aux montants ci-dessus. Le total des sommes réclamées ne peut en aucun cas dépasser le coût total du voyage.

Aptitude médicale au voyage

Si vous souscrivez un contrat de voyage auprès de Thema Travel, il est conseillé de vous assurer que votre état de santé général soit compatible avec le voyage en question, certains voyages étant physiquement plus exigeants que d'autres. En cas de doute, un guide touristique peut vous aider à faire le bon choix.

A la signature du contrat, vous vous déclarez automatiquement "médicalement apte" à participer au programme tel que décrit sur le site Internet ou tel que décrit lors de la prise d'information.

Bagages

La taille et le poids des bagages doivent toujours être conformes aux règles internationales des compagnies aériennes en la matière. Pour les voyages en autocar, nous appliquons un maximum de 28 kg par personne. Pour les voyages en avion, nous appliquons la réglementation de la compagnie aérienne concernée. Des dérogations ne sont possibles qu'avec une autorisation écrite préalable.

Thema Travel - Membre du Fonds de garantie de voyage

Le secteur du voyage est en constante évolution, en quête d'innovation pour garantir plus de voyages, et de plaisir en vacances. Mais parce que le foisonnement d'offres peut être une source de confusion pour le consommateur, le législateur fait en sorte de protéger le consommateur/voyageur contre les acteurs de moins bonne foi. La loi de 1994 sur les contrats de voyage exige des garanties suffisantes, comme le stipule la Directive européenne dans son article 7. Cette loi stipule, entre autres, que les organisateurs de voyages/intermédiaires de voyages doivent disposer de garanties suffisantes leur permettant de remplir leurs obligations envers les voyageurs en cas d'insolvabilité financière. Ils doivent veiller à ce que les sommes déjà versées puissent être remboursées au voyageur et, si le voyage a déjà commencé, ils doivent être en mesure d'assurer le rapatriement du vacancier.

La Loi sur les contrats de voyage a donné lieu à un engagement de plus en plus important de la part des acteurs du secteur du voyage, qui a donc créé le Fonds de Garantie Voyages. Le GFG s'assure que le voyageur soit entièrement protégé par la législation contre les faillites du secteur, et remplit aussi une importante mission de prévention. Le fonds examine soigneusement toutes les agences de voyages affiliées, les agents de voyages et les agences de voyages. Les prestataires en difficulté financière ou les prestataires malhonnêtes sont ainsi identifiés plus rapidement. En d'autres termes, le label GFG est synonyme de clarté, de certitude et de confiance. Une garantie autant pour les voyageurs que pour le secteur du voyage !

En cas d'insolvabilité de votre voyageur, agent ou agence de voyages, 3 possibilités s'offrent à vous :

- Votre acompte vous sera remboursé et vous pourrez ainsi réserver un autre voyage.
- Vous pourrez toujours partir en voyage sans subir le moindre désagrément.
- Vous pourrez poursuivre votre voyage dans les meilleures conditions possibles.

Dans tous les cas, GFG intervient et assume ses responsabilités en proposant toujours une solution adaptée. Avant toute réservation, assurez-vous donc que votre agence de voyages, votre voyageur ou votre agence de voyages en ligne est bien membre du Fonds de Garantie Voyages.