

Conditions générales et conditions particulières essentielles

ADGV SA Continents Insolites

Merci de vous référer également aux conditions de votre fiche technique ou devis.

Article 1 : Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages tels que définis par la [loi belge du 16 février 1994](#) (format pdf) régissant le contrat d'organisation et d'intermédiaire de voyages.

Article 2 : Promotion

1. Les informations contenues dans la brochure de voyages engagent l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages qui a édité ladite brochure, à moins que :
 - a. les modifications de ces informations n'aient été clairement communiquées au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat;
 - b. Les modifications n'interviennent qu'ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties au contrat.
2. L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peut supprimer, à durée déterminée ou indéterminée, tout ou partie de sa promotion de voyages.

Article 3 : Information à charge de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages sont tenus :

1. avant la conclusion du contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages, de communiquer aux voyageurs par écrit :
 - a. les informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour, pour permettre au voyageur de rassembler les documents nécessaires. Les voyageurs non belges doivent s'informer des formalités administratives à accomplir auprès de l'(des) ambassade(s) ou consulat(s) concerné(s);
 - b. les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance et/ou assistance;
 - c. les conditions générales et particulières applicables aux contrats;
2. au plus tard 7 jours calendrier avant la date du départ, de fournir par écrit aux voyageurs les informations suivantes :
 - a. les horaires, les lieux des escales et correspondances ainsi que, si possible, l'indication de la place à occuper par le voyageur;
 - b. le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, de fax et / ou l'adresse e-mail, soit de la représentation locale de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages, soit des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problème, soit directement de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages;
 - c. pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou avec le responsable sur place de son séjour.

Le délai de 7 jours calendrier visé ci-dessus n'est pas applicable en cas de contrat conclu tardivement.

Article 4 : Information de la part du voyageur

Le voyageur doit fournir à l'organisateur et / ou à l'intermédiaire de voyages tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément ou qui pourraient influencer raisonnablement le bon déroulement du voyage.

Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur et / ou l'intermédiaire de voyages, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Article 5 : Formation du contrat

1. Lors de la réservation du voyage, l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur un bon de commande conformément à la loi.
2. Le contrat d'organisation de voyages 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, dans ce cas, agit au nom de l'organisateur de voyages. Si le contenu du bon de commande diffère de celui de la confirmation du voyage ou si la confirmation n'a pas lieu au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de tous les montants déjà payés.

Article 6 : Prix

1. Le prix convenu dans le contrat n'est pas révisible, sauf si le contrat (votre fiche technique groupe ou votre devis sur mesure et les documents d'inscription y afférents) en prévoit expressément la possibilité ainsi que la méthode de calcul précise, et pour autant que la révision soit consécutive à une variation :
 - a. des taux de change appliqués au voyage, et / ou
 - b. du coût des transports, y compris le coût du carburant, et/ou
 - c. des redevances et taxes afférentes à certains services.Il faut, dans ces cas, que les variations visées donnent également lieu à une réduction du prix.
2. Le prix fixé dans le contrat ne peut en aucun cas être majoré au cours des 20 jours civils précédant le jour du départ.
3. Si la majoration excède 10% du prix global, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes qu'il a payées à l'organisateur de voyages.

Article 7 : Paiement du prix

1. Sauf convention expresse contraire, le voyageur paye, à titre d'acompte, à la signature du bon de commande, une fraction du prix global ou total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage.
2. Dans le cas où le voyageur resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, après avoir été mis en demeure de manière légale, l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages aurait le droit de résilier de plein droit le contrat qui le(s) lie à celui-ci et de mettre les frais à charge de voyageur.

3. Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paye le solde du prix 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 voyage.

Article 8 : Cessibilité de la réservation

1. Le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers qui devra remplir toutes les conditions du contrat d'organisation de voyages. Le cédant doit informer l'organisateur de voyages et le cas échéant, l'intermédiaire de voyages, de cette cession, suffisamment longtemps avant le départ.
2. 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 9 : Modifications par le voyageur

L'organisateur et / ou l'intermédiaire de voyages peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant de modifications demandées par celui-ci.

Article 10 : Modifications avant le départ par l'organisateur de voyages

1. Si, avant le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en avvertir le voyageur le plus rapidement possible, et en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages.
2. Le voyageur doit informer l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages de sa décision dans les meilleurs délais et en tout cas avant le départ.
3. Si le voyageur accepte la modification, il y a lieu d'établir un nouveau contrat ou un avenant au contrat dans lequel figurent les modifications apportées et leur incidence sur le prix.
4. Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 11.

Article 11 : Résiliation avant le départ par l'organisateur de voyages

1. Si l'organisateur résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a le choix entre :
 - a. 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, l'organisateur de voyages doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais;
 - b. soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.
2. Le voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat, sauf :
 - a. si l'organisateur de voyages annule le voyage parce que le nombre minimum de voyageurs prévus dans le contrat, nécessaire à l'exécution de celui-ci, n'a pas été atteint et si le voyageur en a été informé par écrit dans le délai qui y était prévu, au moins 15 jours civils avant la date de départ;
 - b. si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, en ce non compris les surréservations. 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.

Article 12 : Non-exécution partielle ou totale du voyage

1. S'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante des services faisant l'objet du contrat ne pourra être exécutée, l'organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage.
2. En cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, il dédommage le voyageur à concurrence de cette différence.
3. Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou que le voyageur n'accepte pas ces substituts pour des raisons valables, l'organisateur de voyages doit lui fournir un moyen de transport équivalent qui le ramène au lieu de départ et est tenu, le cas échéant, de dédommager le voyageur.

Article 13 : Résiliation par le voyageur

Le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat. Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'organisateur de voyages et / ou l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi à la suite de la résiliation. Le dédommagement ne peut s'élever qu'à une fois le prix du voyage au maximum et est fixé forfaitairement comme suit : a) plus de 60 jours avant le départ : frais de dossier et de réservation avec un minimum de 75 EUR/personne ; b) entre 60 et 30 jours avant le départ : l'acompte versé ou exigible ; c) entre 30 et 15 jours avant le départ : 50% du prix du voyage ; d) à partir de 14 jours avant le départ : 100% du prix du voyage. Des conditions particulières d'annulation plus restrictives pour le voyageur peuvent être inscrites dans son devis et/ou documents d'inscription - notamment en raison de conditions très strictes d'annulation des tickets d'avion déjà émis ou lors de la réservation de croisières ou de services exclusifs -.

Article 14 : Responsabilité de l'organisateur de voyages

1. L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat 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 la jouissance du voyage est limitée à concurrence de deux fois le prix du voyage.
5. Pour le surplus, les articles 18 et 19 de la [loi du 16 février 1994](#) sont d'application.

Article 15 : 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. La faute est appréciée par référence au comportement normal d'un voyageur.

Article 16 : Procédure de plainte

Avant le départ

Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire au plus vite par lettre recommandée ou contre accusé de réception, auprès de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages.

Pendant le voyage

Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite 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 de l'organisateur de voyages ou à un représentant de l'intermédiaire de voyages, ou directement à l'intermédiaire de voyages, ou finalement, directement à l'organisateur de voyages.

Après le voyage

Les plaintes qu'il est impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante doivent être introduites au plus tard un mois après la fin du voyage auprès de l'intermédiaire et/ou auprès de l'organisateur de voyages, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

Article 17 : Procédure de conciliation

1. En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre elles.
2. Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi dans un délai de 1 à 3 mois, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de la cellule conciliation de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.
3. Le secrétariat procurera aux parties une brochure d'information, un règlement de conciliation et un « accord de conciliation ». Dès que les parties concernées ont rempli et ont signé cet accord (en commun ou séparément), et dès que chaque partie a payé un montant de 50 euros, la procédure de conciliation sera entamée.
4. Conformément à la procédure simple décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles. L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.

Secrétariat de la "Cellule conciliation":
Boulevard du Roi Albert II 16, 1000 Bruxelles
e-mail: conciliation.clv@skynet.be

Article 18 :

Arbitrage ou Tribunal

1. Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante a en principe le choix entre une procédure devant le tribunal ordinaire ou une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages.
2. Pour des montants revendiqués à partir de 1250 euros, chaque partie défenderesse dispose d'un délai de 10 jours civils pour refuser, par lettre recommandée, une procédure d'arbitrage sollicitée par la partie plaignante, le litige pourra alors être traité par le tribunal ordinaire. En dessous de 1250 euros, seul le voyageur aura la possibilité de refuser la procédure d'arbitrage.
3. Cette procédure d'arbitrage est réglée par un règlement des litiges, et ne peut être entamée que si un règlement à l'amiable n'a pu être trouvé dans une période de 4 mois 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.
4. Le collège arbitral, composé paritairement, conformément au règlement des litiges, une sentence contraignante et définitive. Aucun appel n'est possible.
Secrétariat du collège arbitral, et secrétariat général de la Commission de Litiges Voyages :

Boulevard du Roi Albert II 16, 1000 Bruxelles

e-mail: clv.gr@skynet.be

5. Dans le cas où conformément aux dispositions ci-dessus, le litige est traité par le tribunal ordinaire, il le sera devant les juridictions de l'arrondissement de Bruxelles, exclusivement en langue française.

Article 19 : conditions particulières essentielles

- § 1. FLEXIBILITE DU PROGRAMME: Nous attirons l'attention de nos voyageurs sur le caractère aventureux de nos voyages et sur le fait que les changements de programme sur place font partie intégrante de notre formule de voyage basé sur la recherche de l'insolite et des contacts humains.
- § 2. INCONFORT ET RISQUES: Nous attirons également l'attention sur l'inconfort pouvant résulter de notre formule de voyage et sur le fait qu'ils peuvent comporter des risques notamment en raison des conditions sanitaires, climatiques, politiques, de sécurité ou autres des pays visités ou en raison de l'éloignement éventuel de tout centre médical. Le voyageur déclare accepter que de tels risques ne constituent pas pour lui une cause de force majeure empêchant la réalisation du voyage.
- § 3. REGLES DE PRUDENCE: Chaque voyageur doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par le guide-accompagnateur. Nous ne pouvons être tenus pour responsables des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle d'un voyageur. Nous nous réservons le droit d'expulser à tout moment d'un groupe une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe ou le bien-être des participants sans que le voyageur expulsé ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.
- § 4. FICHES TECHNIQUES: En cas de conflit, les indications des programmes détaillés de nos voyages (fiches techniques) relatives aux prix, dates et excursions priment sur celles données dans la brochure annuelle (guide) ou le Journal Info-Hiver.
- § 5. TRANSPORT AERIEN: HORAIRE ET PERTURBATIONS DU TRAFFIC: si votre voyage est modifié à cause d'une perturbation du trafic aérien, nous ne pouvons être tenus pour responsables. Les frais en résultant resteront à votre charge et aucune indemnité pour des prestations touristiques non exécutées ne pourra être réclamée à l'organisateur de voyage. Les voyageurs doivent dans ce cas réclamer directement auprès de la compagnie aérienne concernée. Voir article 14 § 3. Au moment où nous éditons brochure et fiche technique, les compagnies ne sont pas en mesure de confirmer leurs horaires définitifs. Le départ et le retour en avion peuvent donc être matinaux ou tardifs et sont sujets à modification jusqu'à la dernière minute. En aucun cas, les frais liés à un horaire de départ ou d'arrivée matinal ou tardif ne pourront engager notre responsabilité ni justifier une annulation de votre part. De plus, le voyageur accepte qu'une modification d'un jour des dates d'aller et/ou de retour de son voyage ne constitue pas une cause de rupture du contrat et ne donne droit à aucun remboursement.
- § 6. FORCE MAJEURE: Notre responsabilité ne pourra être engagée dans l'hypothèse d'une force majeure (notamment grève, événement climatique, émeutes, routes impraticables...) survenant durant le déroulement du voyage et affectant la réalisation d'une quelconque prestation. La non réalisation de prestations en raison de cette force majeure ne pourra donner lieu à aucun remboursement.
- § 7. VOS OBJETS: Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte, vol, détérioration des bagages et objets emportés par les voyageurs. La surveillance de leurs effets personnels est sous leur entière et unique responsabilité. Ne confiez pas à votre guide-accompagnateur la charge de surveiller vos bagages. Il ne peut pas matériellement assurer cette tâche. Nous conseillons vivement à tous les voyageurs emportant des objets de valeur (caméras, équipement technique...) de l'assurer par un police « tous risques » auprès d'un courtier d'assurances.
- § 8. SERVICES OPTIONNELS: Nous attirons l'attention que tous les services optionnels payés directement par le voyageur à l'étranger engagent uniquement la responsabilité de l'organisateur de voyage local ou prestataire de service local et non celle de l'Association des Grands Voyageurs S.A. qui n'a pu être partie à ce contrat.
- § 9. VEHICULES EN LOCATION: Nous attirons également l'attention des voyageurs qu'en cas de location de véhicule (« self-drive »), le voyageur déclare accepter intégralement les conditions générales du loueur de véhicules qui lui seront remises à la prise en charge du véhicule. Toute contestation relative à ce véhicule devra être réglée directement par le voyageur avec le loueur du véhicule sans l'intermédiaire de l'Association des Grands Voyageurs S.A.
- § 10. NOMBRE DE JOURS AFFICHÉS DE NOS CIRCUITS : le jour du départ et le jour du retour sont inclus dans le nombre de jours indiqué.