Conditions générales et conditions particulières 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 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 docu-

ment 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

16.1L'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 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 échouée, 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

Article 20 : Conditions particulières essentielles !

1. FLEXIBILITE ET MODIFICATION DU PROGRAMME: ADGV SA se réserve le droit d'apporter des modifications mineures au programme de voyage. Dans ce cas, le voyageur en sera averti de façon claire et compréhensible sur support durable. Ces changements font partie intégrante de notre formule de voyage basé sur la découverte et l'insolite.

2. 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 et autres conséquences dommageables qui seraient dus à l'imprudence individuelle d'un voyageur. Nous nous réservons à tout moment le droit de résilier le contrat d'un voyageur dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe ou le bien-être des participants sans que le voyageur concerné ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

3. 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 tout guide ou brochure édité par ADGV SA.

4. TRANSPORT AERIEN: HORAIRE ET PERTUBATIONS DU TRAFFIC: Les horaires d'avion mentionnés dans les programmes de voyage (vols internationaux et vols internes) sont toujours donnés à titre indicatif. Ceux-ci nous sont communiqués par les compagnies aériennes et sont sujets à modification jusqu'à la dernière minute. Une modification peut dans certains cas entraîner un changement de mode de déplacement. Les voyageurs sont priés de se présenter au bureau d'enregistrement de la compagnie aérienne min. 3 heures avant le décollage et de disposer de tous leurs documents de voyage. En cas de perte, de vol ou de dégâts causés aux bagages, le voyageur a l'obligation de remplir une déclaration auprès de la compagnie aérienne qui exécute le vol concerné. L'identité du transporteur effectif sera indiquée sur les documents de voyage fournis au voyageur en application du Règlement européen 2111/2005. Les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de la Commission européenne en application du Règlement européen 2111/2005.

5. 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. Toute détérioration, retard ou perte de bagage lors d'un déplacement aérien, doit faire l'objet d'une déclaration (document à compléter) faite par le voyageur auprès de la compagnie aérienne ou du service en charge directement à l'aéroport.

6. 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.

7. NOMBRE DE JOURS AFFICHÉS DE NOS CIRCUITS : le jour du départ et le jour du retour sont inclus dans le nombre de jours indiqué.

8. RESILIATION PAR LE VOYAGEUR : En cas d'annulation par le voyageur, l'ADGV SA appliquera les frais d'annulation suivants :

a) plus de 60 jours avant le départ : frais facturés par la compagnie aérienne (variables et pouvant aller jusqu'au

prix total du billet d'avion) + 10% du prix du voyage ;

b) entre 60 et 30 jours avant le départ : frais facturés par la compagnie aérienne (variables et pouvant aller jusqu'au prix total du billet d'avion) + l'acompte versé ou exigible ;

c) entre 30 et 15 jours avant le départ : frais facturés par la compagnie aérienne (variables et pouvant aller jusqu'au prix total du billet d'avion) + 50% du prix du voyage ;

d) à partir de 14 jours avant le départ ou no show : 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, de services ou d'hôtels exclusifs.

Dans le cas où nous agissons en tant que détaillant, les frais d'annulation de l'organisateur seront portés en compte, augmentés de nos frais administratifs. Tout éventuel remboursement interviendra en déduction des frais d'assurance et de visa.

9. Sauf stipulation contraire, le contrat de voyage se forme lorsque nous confirmons l'offre au voyageur, de manière définitive et sans réserve et, si un acompte est réclamé, lorsque le voyageur a payé cet acompte.

10. Le voyageur peut céder le contrat de voyage à forfait à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat Dans ce cas, le cédant et/ou le cessionnaire devront préalablement et solidairement s'acquitter des frais qui en résultent (possibilité de préciser des frais administratifs). Le voyageur est avisé que dans certains cas, les frais de cession peuvent comprendre le prix de la réservation d'une nouvelle prestation de voyage (par exemple en cas de billets non cessibles ou non remboursables).

11. ANNULATION POUR NOMBRE INSUFFISANT DE PARTICIPANTS – VOYAGE EN GROUPE : nous pouvons être exceptionnellement contraints d'annuler le départ d'un voyage organisé en groupe si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis figurant dans la fiche technique, les brochures ou dans les autres supports de nos offres de voyages (site Internet, presse…). Cette disposition impliquerait le remboursement intégral des sommes que vous auriez versées sans autres indemnités. Nous nous efforcerions également de vous proposer un choix de voyages équivalents ou un voyage sur mesure en privé.

12. NON CONFORMITE LORS D'UN VOYAGE : le voyageur a l'obligation de communiquer sans retard de toute non-conformité constatée sur place lors du voyage. Il la communiquera obligatoirement oralement en nous appelant sur le gsm d'urgence de Continents Insolites en dehors des heures de bureau ou sur la ligne fixe durant les heures de bureau (du lundi au vendredi de 10.00 à 18.00 et le samedi de 10.00 à 16.30). Toute réclamation afférente à la non-conformité du forfait sera appréciée par l'ADGV SA en fonctions des circonstances concrètes de la nature du forfait réservé Si le voyage a été réservé auprès d'un détaillant, le voyageur a le droit d'adresser sa réclamation au détaillant. Dans ce cas, il adressera aussi toujours sa réclamation à l'organisateur. Le voyageur est conscient que s'il ne nous informe pas correctement et immédiatement du défaut de conformité, il risque de nous priver de la possibilité de solutionner efficacement le problème rencontré. Les conséquences financières résultant du non-respect de l'obligation d'information par le voyageur pourront alors être mises à sa charge.

13. INFORMATIONS ORALES : toutes les informations données oralement par les membres de l'équipe de Continents Insolites sont sous réserve.

14. Les prix des transports internationaux et locaux sont basés sur le coût des carburants à la date de votre inscription. Le prix de votre voyage peut donc être sujet à révision lors de la facturation en fonction d'éventuelles variations du coût du carburant.

15. ACOMPTE ET SOLDE – DELAI DE PAIEMENT : Le voyageur est tenu de payer un acompte de 35% dans les 8 jours de la réservatio. S'il souhaite souscrire à une assurance annulation, il est tenu de la payer en même temps. Passé ce délai, l'inscription ne pourrait plus être garantie et donc annulée et des frais pouvant représenter le montant de l'acompte peuvent être exigés. Une clause particulière dans le contrat de voyage est indiquée si le montant de l'acompte à payer est plus élevé. Le solde du voyage est à payer à 45 jours du départ ou dès réception de la facture et au plus tard 30 jours avant la date du départ. Pour toute réservation effectuée à moins de 45 jours de la date du départ, le règlement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du montant du voyage. Tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à 8 ci-dessus.

16. Le voyageur est tenu de s'informer sur les conditions de santé et de vaccination dans le(s) pays de destination. Voici les sites que le voyageur belge peut consulter www.vacciweb.be et www.diplomatie.belgium.be. En concluant ou en acceptant de bénéficier du contrat de voyage, le voyageur déclare en tout état de cause qu'il est médicalement, physiquement et psychiquement apte à effectuer le voyage choisi. Le voyageur présentant un incapacité physique ou psychique, une incapacité ou restriction de mobilité ou étant atteint d'une maladie nécessitant un traitement ou une assistance médicale et les femmes enceintes doivent impérativement nous en informer, le cas échéant la personne qui réserve le voyage en son nom. Nous nous réservons le droit de refuser un voyageur si, pour des raisons objectives et non-discriminatoires, il s'avère que celui-ci n'est pas apte à y participer Il est par ailleurs vivement recommandé au voyageur d'emporter avec lui le matériel et équipement adéquats en fonction

de la nature du voyage, sauf lorsque ce matériel et équipement sont inclus dans le forfait.

17. Lors d'un voyage, tout voyageur doit se munir d'un passeport valide au minimum 6 mois après la date de retour de son voyage. Les cas échéant une carte d'identité selon le pays de destination. Voici le site que le voyageur peut consulter : www.diplomatie.belgium.be. Pour de plus amples informations, merci de vous référer à votre programme ou proposition de voyage (fiche technique).

18. Tout voyageur n'étant pas de nationalité belge est dans l'obligation de communiquer sa nationalité ou la nationalité du passeport qu'il va utiliser durant son voyage organisé par ADGV SA et ceci dès qu'il confirme son voyage,

19. ASSURANCE INSOLVABILITE : Continents Insolites Belgique est assuré contre l'assurance insolvabilité auprès du Fonds de Garantie (av. de la Métrologie, 8 à 1130 Bruxelles).

20. PROTECTION DES DONNEES : L'ADGV SA collecte vos données conformément au Règlement général sur la protection des données personnelles (2016/679)- (« RGDP »). Les données personnelles que vous nous fournissez sont nécessaires au traitement de votre réservation et sont indispensables à la gestion prestations (article 6.1.b du Règlement). A ces fins, vos données peuvent ainsi être transférées à nos partenaires établis des Etats tiers. Nous faisons uniquement appel à des partenaires garantissant un niveau de protection conforme aux principes inscrits dans le RGDP. Avec votre consentement, vos données pourront également être utilisées par nous pour vous adresser nos offres promotionnelles ou commerciales par courrier électronique ou postal.

Par ailleurs, vos données sont également communiquées au SPF Economie et prestataires visés par- et en application de la Loi du 25 décembre 2016 relative au traitement des données des passagers qui transpose la Directive 2016/681 du 27 avril 2016 relative à l'utilisation des données des dossiers passagers pour la prévention et la détection des infractions terroristes et des formes graves de criminalité, ainsi que pour les enquêtes et les poursuites en la matière.

En qualité de personne dont les données sont collectées, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement de vos données, ainsi qu'un droit d'opposition à la collecte de vos données. Ces droits peuvent être exercés en nous envoyant un courrier mentionnant votre nom, prénom et adresse ainsi que l'objet de votre correspondance.

Vos réclamations relatives à la collecte et au traitement de vos données personnelles peuvent être adressées à l'autorité de contrôle compétente.

Formulaire d'information standard

pour des contrats de voyage à forfait dans des situations autres que celles couvertes par la partie A

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un voyage à forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302, transposée 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.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux voyages à forfait. L'entreprise ADGV SA sera entièrement responsable de la bonne exécution du voyage à forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise ADGV SA dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le voyage à forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :
Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le voyage à forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.

- Les voyageurs peuvent céder leur voyage à forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

- Le prix du voyage à forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage à forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du voyage à forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du voyage à forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du voyage à forfait, le professionnel responsable du voyage à forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage à forfait.

- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage à forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.

- Si, après le début du voyage à forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

- Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du voyage à forfait et si le transport est compris dans le voyage à forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. ADGV SA a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès du Fonds de Garantie, organisme chargé de la protection contre l'insolvabilité. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente (Fonds de Garantie – Avenue de la Métrologie, 8 à 1130 Bruxelles – tél : +32 2 240 68 00 – fax : +32 2 240 68 08 – info @ gfg.be) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de ADGV SA.

La loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

ADGV SA Rue César Franck, 44 A à B-1050 Bruxelles Belgique Tel: +32 (0)2/218 24 84 Fax: +32 (0)2/218 24 88 e-mail: info@insolites.be
Licence A 5058 délivrée par la COCOF, Service Tourisme, rue des palais 42 1030 Bruxelles Autorité de Surveillance Assuré contre l'insolvabilité financière auprès du Fonds de Garantie / Code CBF : 014343 A / TVA BE 0453040478 RPM Bruxelles Compte bancaire SGB: 210-0695366-25 / Responsabilité professionnelle assurée auprès de Amlin 33055009, Bd du Roi Albert II, 9 - B-1210 Bruxelles