

## **CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTES GENERALTOUR**

Les conditions générales de voyages de la Commission de Litiges Voyages ainsi que ces conditions particulières, constituent par conséquent les conditions contractuelles applicables.

### **Article 1 - INFORMATION**

Toutes nos offres, devis et contrats sont rédigés de bonne foi en fonction des données disponibles au moment de la demande. L'organisateur a le droit de corriger des erreurs matérielles manifestes dans les informations précontractuelles et dans le contrat. En outre, il est convenu de manière explicite par les parties que les informations précontractuelles peuvent être modifiées avant la conclusion du contrat. Les informations communiquées par téléphone sont toujours données sous réserve.

### **Article 2 - FORMATION DU CONTRAT**

Le contrat de vente d'un voyage à forfait prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur. A la signature du contrat, le voyageur déclare avoir pris connaissance et accepte les conditions générales et particulières. L'organisateur ne peut néanmoins garantir qu'elles soient complètement respectées.

### **Article 3 - PRIX DU VOYAGE**

Les prix ne couvrent que les prestations prévues dans le contrat de vente et s'entendent par personne. Nos prix sont calculés de bonne foi sur base des prix, tarifs, redevances, taxes, taux de change et prix du carburant connus au 01 décembre 2017. Une fluctuation significative des redevances et des taxes pourrait amener l'organisateur à ajuster ses prix. Ces modifications incluent les taux de change, coûts de transport, du carburant, redevances et taxes afférentes à certains services.

Si la majoration du prix global excède 8%, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas, il aura droit à toutes les sommes payées à l'organisateur pour autant que la notification soit faite par écrit, dans un délai de dix jours à partir du moment où l'augmentation est portée à sa connaissance. Passé ce délai, l'article 10 relatif à l'annulation par le voyageur sera d'application. Dans le cas d'une erreur d'impression ou purement matérielle, l'organisateur se réserve le droit de rectifier les prix mentionnés dans la brochure ou dans les documents émis.

### **Article 4 - NOS PRIX COMPRENNENT :**

Le transport, le logement et/ou les services indiqués tels que définis dans le contrat de vente. La T.V.A., selon le taux en vigueur à la date de la signature du contrat.

### **Article 5 - NOS PRIX NE COMPRENNENT PAS :**

Le supplément pour une chambre individuelle, les excursions et visites facultatives, les boissons aux repas (sauf mention contraire), les frais éventuels de visas, vaccinations et autres formalités, la prime de l'assurance voyage. Toutes les dépenses d'ordre personnel. Les éventuelles taxes de séjour (sauf mention contraire).

### **Article 7 - PAIEMENT DU VOYAGE**

Sauf mention contraire, un acompte de 30 % est exigé à la signature du contrat de vente et le voyageur est tenu de payer le solde au plus tard 30 jours avant la date de départ. Dans le cas de non-paiement, l'organisateur se réserve 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 8 - MODIFICATION PAR LE VOYAGEUR

Le voyageur est en droit de demander une modification. Celle-ci entraîne obligatoirement la conclusion d'un nouveau contrat signé des parties et annulant totalement le précédent.

L'organisateur peut porter en compte au voyageur tous les frais résultants de modifications demandées par celui-ci. Toute modification à une inscription est acceptée dans la mesure du possible et moyennant paiement des frais administratifs suivants :

- a. modification du point d'embarquement à l'aller ou/et au retour : 5 EUR par personne.
- b. modification minimale (nom du passager, mode de séjour, type de chambre) : jusqu'à 15 jours avant le départ: 15 EUR par personne ; de 14 jours jusqu'au départ : 30 EUR par personne.
- c. modification importante (changement d'hôtel, de destination, de la date du départ ou du retour, ajout ou retrait d'une prestation pendant le voyage) pour autant qu'elle soit possible:

Transport avec hôtel:

- jusqu'à 60 jours avant le jour du départ: 15 EUR par personne
- De 59 à 31 jours avant le jour du départ: 40 EUR par personne
- De 30 à 14 jours avant le jour du départ: 50 EUR par personne
- De 14 jours à 7 jours avant le jour du départ : 65 EUR par personne
- Moins de 7 jours avant le jour du départ: 90 EUR par personne

Transport seul (car-camping)

- Jusqu'à 60 jours avant le jour du départ: 15 EUR par personne
- De 59 à 31 jours avant le jour du départ: 25 EUR par personne
- De 30 à 14 jours avant le jour du départ: 40 EUR par personne
- Moins de 14 jours avant le jour du départ: totalité du prix du voyage.

Chaque modification importante est sujette à disponibilité au moment de la modification et engendrera dans le cas contraire l'application des frais d'annulation prévus à l'article 10 pour la période concernée.

## Article 9 - CESSION PAR LE VOYAGEUR

Le voyageur est en droit de demander une cession. Celle-ci entraîne obligatoirement la conclusion d'un nouveau contrat signé des parties et annulant totalement le précédent. Toute cession de voyage à un tiers, satisfaisant aux conditions applicables à ce contrat, entraîne les frais suivants :

- Jusqu'à 20 jours du départ : 100 EUR/personne (hors assurance et prix initial du voyage)
- De 19 jours à 7 jours avant le départ : 200 EUR/personne (hors assurance et prix initial du voyage).
- 7 jours avant le départ : plus de cession possible (application article 10).

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 occasionnés par cette cession.

#### Article 10 - ANNULATION PAR LE VOYAGEUR

L'annulation par le voyageur doit être communiquée au plus tôt à l'agence de voyages par envoi recommandé et entraîne en tout cas des frais qui sont dus intégralement. Quels que soient les frais de modification ou d'annulation, les primes d'assurances restent dues en plus.

Transport avec hôtel:

- Jusqu'à 60 jours avant le jour du départ: 25 EUR par personne
- De 59 à 31 jours avant le jour du départ: 15 % du prix du voyage avec un minimum de 50 EUR par personne
- De 30 à 14 jours avant le jour du départ: 50 % du prix du voyage avec un minimum de 100 EUR par personne
- De 13 à 9 jours avant le jour du départ: 70 % du prix du voyage avec un minimum de 150 EUR par personne
- Moins de 9 jours avant le jour du départ : 100% du prix du voyage.
- Absence au départ : intégralité du prix du voyage.

Transport seul (car-camping):

- Jusqu'à 60 jours avant le jour du départ: 15 EUR par personne
- De 59 à 31 jours avant le jour du départ: 10 % du prix du voyage avec un minimum de 20 EUR par personne
- De 30 à 14 jours avant le jour du départ : 30 % du prix du voyage avec un minimum de 25 EUR par personne
- Moins de 13 à 9 jours avant le jour du départ : 40% du prix du voyage avec un minimum de 35 EUR par personne
- Moins de 9 jours avant le jour du départ: 100 % du prix du voyage.
- Absence au départ: intégralité du prix du voyage.

#### Article 11 - MODIFICATION PAR L'ORGANISATEUR

Après signature du contrat, l'organisateur se réserve le droit d'apporter certaines modifications ou adaptations selon les opportunités et les contraintes du moment, et ce, sans dédommagement. S'il lui apparaît, avant le départ du voyage, qu'un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur en avertira le voyageur le plus rapidement possible et il proposera une modification au voyageur. Le voyageur doit informer de sa réponse l'organisateur dans les 24 heures. Si le voyageur accepte la modification, un nouveau contrat ou un avenant sera établi. Si le voyageur ne l'accepte pas, il peut demander une résiliation par l'organisateur de voyages.

#### Article 12 - ANNULATION PAR L'ORGANISATEUR

L'organisateur se réserve le droit d'annuler un voyage lorsque, avant l'exécution de celui-ci, se manifeste un cas de force majeure, c'est-à-dire des circonstances d'un caractère exceptionnel que l'organisateur ne pouvait pas connaître au moment de la conclusion du contrat. Si l'organisateur, pour une raison propre à un organisateur de spectacle, se trouve dans l'invincible incapacité de satisfaire les engagements liés au spectacle, le voyageur déclare expressément exercer uniquement son recours envers l'organisateur de spectacle. L'organisateur se réserve aussi le droit de résilier le contrat sans indemnité lorsqu'un voyage ne peut s'effectuer par suite de participation insuffisante de voyageurs : vingt-cinq est le nombre minimum de participants nécessaires à l'exécution d'un voyage. Dans ce cas, le voyageur en aura été averti par écrit dans le délai prévu au contrat et au moins 20 jours calendrier avant la date de départ. L'organisateur remboursera dans ce cas la totalité des sommes versées par les voyageurs, ne pouvant excéder le prix du voyage et n'incluant pas les

frais éventuels autres engagés par le voyageur, sans que ceux-ci puissent réclamer des dommages et intérêts éventuels.

#### Article 13 - NON-CONFORMITE

L'organisateur est responsable de la bonne exécution des services de voyage. Le voyageur informe l'organisateur, dès que possible de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.

En cas de besoin d'assistance sur place ou constat de non-conformité, le voyageur peut s'adresser directement à nos correspondants sur place. Si aucune solution n'a pu être trouvée, le voyageur peut prendre contact : soit avec son agence de voyages, soit avec l'organisateur au numéro suivant 0032 232 15 15 ou par courriel à l'adresse suivante [info@generaltour.be](mailto:info@generaltour.be).

L'organisateur s'engage à traiter la non-conformité dans un délai raisonnable.

#### Article 14 – RESPONSABILITE DU VOYAGEUR

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou au détaillant du voyage, à leur personnel ou leurs représentants, par sa faute ou suite à la non-exécution de ses obligations contractuelles. Les dommages causés, volontairement ou involontairement, par le voyageur à des tiers, durant le transport et dans l'hôtel, restent à sa charge. Le voyageur devra veiller à ce que sa personne, ses documents personnels et ses bagages satisfassent aux conditions posées par les réglementations tant nationales qu'étrangères, pour les formalités de frontières, de douanes, sanitaires, financières, de police et autres nécessaires au cours de tout le voyage. Le voyageur doit s'assurer personnellement qu'il possède tous les documents (carte d'identité, passeports, visa, etc.) nécessaires à son entrée et à son séjour dans les pays visités ou transités. L'organisateur n'encourait à aucune responsabilité si le voyage devait être annulé ou interrompu, faute de pièces légales. Le voyageur reconnaît avoir été informé de ses/ces obligations.

#### Article 15 - RESPONSABILITE DE L'ORGANISATEUR

L'organisateur répond de tout préjudice causé au voyageur par suite de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations d'organisation sauf s'il prouve qu'il s'est comporté en organisateur diligent. Le dédommagement sera établi conformément aux stipulations de la loi du 21 novembre 2017 susmentionnée. L'organisateur n'assume aucune responsabilité en cas de retard, de perte, d'accident ou de tout autre dommage subi par le voyageur lorsque les dommages ont, pour cause directe ou indirecte, un cas de force majeure : grèves, révolution, guerre, fait du prince, cas fortuit ou tout fait non imputable à la faute de l'organisateur. De plus, certaines excursions, activités sportives, manifestations touristiques, etc... peuvent être réservées sur place auprès d'entreprises étrangères qui ne font pas partie de l'organisation. De telles activités qui ne font pas partie du voyage à forfait initial, ne relèvent pas de la responsabilité de l'organisateur. Les plaintes relatives à ces activités doivent être formulées et solutionnées sur place. L'organisateur ne peut en aucun cas être tenu responsable d'éventuels préjudices ou nuisances causés par les actes de tiers.

#### Article 16 - PLAINTES

Les plaintes seront traitées conformément à l'article 17 de conditions générales. Les plaintes concernant l'exécution du contrat de voyage doivent être introduites dans les 30 jours de la fin du voyage par lettre recommandée contre accusé de réception, auprès du détaillant ou de l'organisateur de voyages au Service Quality, route de Tilice 15 4041 Milmort. Le Service Quality se réserve un droit de réponse dans un délai de 3 mois.

En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable à travers une procédure de conciliation. Si aucune procédure de conciliation n'a été

entamée, le voyageur peut s'adresser à la Commission Litiges Voyages, City Atrium, rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles. Tout litige sera porté devant les juridictions de Liège.

#### Article 17 - EXCLUSION

Le voyageur qui se conduirait d'une manière qui compromet la bonne exécution du voyage ou gêne gravement les autres voyageurs pourrait être exclu de la poursuite du voyage ou du séjour. Tous les frais qui en découleraient seraient à sa charge et il n'aurait pour autant aucun droit à la restitution totale ou partielle du montant du voyage.

#### Article 18 – LOGEMENT

Le logement est prévu en chambre double. Les touristes, désirant obtenir des chambres individuelles, paient un supplément, même si ces chambres sont souvent de moindre confort. De plus, étant donné le nombre très limité de telles chambres dans les hôtels, elles ne sont en aucun cas garanties et seront accordées suivant les possibilités de chaque hôtel. Dans le cas contraire, le supplément versé sera remboursé. Lorsque des voyageurs décident de partager une chambre à 3, voire à 4 personnes, la 3ème ainsi que la 4ème personne peuvent éventuellement bénéficier de réductions (il faut consulter les conditions particulières à chaque voyage). L'identification ou la dénomination des hôtels ainsi que les photographies de ceux-ci sont indicatives. Il en est de même de certains accommodements qui peuvent avoir été changés depuis la publication. Il se peut également qu'en fonction d'un surcroît de demandes un hôtel désigné soit remplacé par un établissement de même catégorie voire supérieur présentant, de manière générale, le même confort.

#### Article 18 - BAGAGES

Chaque personne payante peut emporter 1 valise de taille standard (maximum 20 kg) et 1 bagage à main. Un supplément de 15 € par valise supplémentaire et par trajet sera perçu par le chauffeur, s'il a la possibilité de les prendre. Les étiquettes «bagages», remises avec les documents de voyage, doivent être dûment complétées et porter clairement le nom du voyageur, la destination et la date du départ. Elles doivent être attachées aux valises. Nous conseillons formellement aux voyageurs l'utilisation de bagages rigides du type «bagage avion». Les voyageurs sont responsables de leurs bagages tant au chargement, déchargement ou toute opération de transport. En cas de perte de bagages lors d'un transport en autocar, une attestation, écrite et contre signée des deux parties, doit être demandée au chauffeur ou à l'accompagnateur. Nous déclinons toute responsabilité en ce qui concerne la détérioration des bagages et marchandises suite à des manipulations ou entreposage dans les soutes. Il est donc recommandé de souscrire une assurance spécifique. Les objets de valeurs ne doivent pas être mis dans la soute de l'autocar. En aucun cas, l'organisateur n'est responsable de la perte, le vol ou l'oubli de tout objet en cours de voyage. Les voyageurs sont responsables de leur bagage à main et de tout objet de valeur abandonné dans l'autocar.

#### Article 19 - HORAIRES

Les horaires mentionnés dans la brochure et sur les documents de voyage sont à titre indicatif. Ces derniers peuvent être avancés ou retardés, avant ou pendant le voyage. Le voyageur doit donc, d'une part ne pas quitter le lieu de rendez-vous, même en cas de retard de l'autocar, et d'autre part, vérifier l'heure de son retour auprès du correspondant de l'organisateur. Les autocars peuvent être confrontés à des retards occasionnés par des travaux, des embouteillages ou tout autre événement. L'organisateur de voyage ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de ces retards.

#### Article 20 - ENFANTS

Le mineur d'âge doit être porteur de ses documents d'identité conformément à la législation nationale ainsi que des documents nécessaires à son entrée ou à son séjour dans les pays visités ou traversés. S'il a moins de 12 ans, le mineur devra disposer d'une carte d'identité avec photo. S'il ne voyage pas avec ses parents, il devra être doté de toutes les autorisations légales et parentales qui lui sont nécessaires pour accomplir le voyage aux conditions particulières de celui-ci. La réduction enfant(s) ne sera valable que sur base de deux adultes payant le prix plein et dormant dans la même chambre sauf stipulation contraire. Il appartient aux voyageurs de s'acquitter directement des frais complémentaires qui seraient exigés ou exigibles en fonction des demandes ou des conditions particulières des fournisseurs ou prestataires de service. L'organisateur ne sera en aucun cas tenu ni au paiement ni au remboursement.

#### Article 21 - ANIMAUX ET EQUIPEMENTS

Tout animal est interdit, quel que soit le type de voyage, sauf accord préalable écrit et express de l'organisateur. En cas d'accord exceptionnel, le propriétaire de l'animal se verra payer le prix de son transport. Tout bien non assimilable à un bagage est interdit (vélos, voitures d'enfant, chaise roulante non pliable, ...) sauf accord préalable écrit et express de l'organisateur. Nos autocars ne disposent pas des équipements adaptés pour les personnes à mobilité réduite.

#### Article 22 - PLACE DANS L'AUTOCAR

La place du voyageur dans l'autocar est réservée en fonction de la date d'inscription de celui-ci. Celle-ci deviendra définitive dans l'autocar qui effectuera le voyage, après la fin de la centralisation des différents transferts. Tout souhait particulier émis par le voyageur est pris en compte dans la mesure du possible, sans garantie contractuelle.

#### Article 23 - POURBOIRE

Le pourboire n'est pas obligatoire. Nos voyages s'entendent « service compris ».

#### Article 24 - AUTOCARS NON FUMEURS

Tous nos autocars sont des espaces non-fumeurs.

#### Article 25 - ASSURANCES

Recommandations aux voyageurs : les risques de maladies, accidents, dommages et vols de bagages de même que les frais d'annulation peuvent être assurés. Il est vivement recommandé aux voyageurs de se renseigner auprès de leur agent de voyages lors de l'inscription.

#### Article 26 - PROTECTION DES DONNEES

En tant que responsable de traitement, l'organisateur est tenu de respecter les exigences légales en matière de traitement des données pour des finalités qu'il détermine. L'organisateur est responsable du traitement des données à caractère personnel de ses voyageurs. Toutes les informations concernant notre politique de confidentialité sont disponibles sur notre site internet [www.generaltour.be](http://www.generaltour.be).

#### Article 27 - FONDS DE GARANTIE

Nous sommes assurés contre l'insolvabilité financière auprès du Fonds de Garantie Voyages – Avenue de la Métrologie 8, 1130 Bruxelles.