

Conditions générales de voyage de la Commission des litiges relatifs aux voyages pour les contrats de voyage à forfait.

Article 1 : Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent aux contrats de voyage à forfait réservés à partir du 1er juillet 2018 et sont régies 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 : Informations de l'organisateur et du détaillant avant la conclusion du contrat de voyage à forfait

§ 1. L'organisateur ainsi que le détaillant doivent fournir au voyageur les informations standard requises par la loi avant que le voyageur ne soit lié par un contrat de voyage à forfait et, dans la mesure où elles s'appliquent au forfait :

1) Les principales caractéristiques des services de voyage :

- a) la/les destination(s) de voyage, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et le nombre de nuits ;
- b) Les moyens de transport, leurs caractéristiques et catégories, les lieux, les dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances, si l'heure exacte n'a pas encore été déterminée, seront communiqués approximativement.
- c) l'emplacement, les caractéristiques principales et la catégorie de l'hébergement selon les règles du pays de destination ;
- d) les repas fournis
- e) visites, excursions ou autres services inclus dans le prix total convenu pour le forfait ;
- f) dans le cas où cela n'est pas clair, si les services de voyage sont fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe
- g) la langue dans laquelle les autres services touristiques sont fournis, le cas échéant ;
- h) si le voyage est généralement adapté aux personnes à mobilité réduite ;

(2) le prix total du forfait et, le cas échéant, l'indication du type de frais supplémentaires qui peuvent encore être supportés par le voyageur ;

3° les modalités de paiement ;

4° le nombre minimal de personnes nécessaire à l'exécution du forfait et la date limite de résiliation du contrat si ce nombre n'est pas atteint ;

5) des informations générales sur les exigences en matière de passeport et de visa dans le pays de destination, y compris le temps approximatif nécessaire à l'obtention d'un visa et des informations sur les formalités sanitaires applicables ;

6° la mention que le voyageur peut résilier le contrat moyennant le paiement d'une indemnité de résiliation ;

7° des informations sur l'assurance annulation et/ou assistance ;

§ 2 Le professionnel veille à ce que le formulaire type correct soit remis au voyageur

§ 3 Les informations précontractuelles fournies au voyageur font partie intégrante du contrat de voyage à forfait. Il ne peut être modifié que d'un commun accord entre les parties.

Article 3 : Information du voyageur

1. La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait fournit à l'organisateur et au détaillant toutes les informations pertinentes la concernant, ainsi que celles de ses compagnons de voyage, qui peuvent être pertinentes pour la conclusion ou l'exécution du contrat de voyage à forfait.

2. Lorsque le voyageur fournit des informations incorrectes et que cela entraîne des frais supplémentaires pour l'organisateur et/ou le détaillant, ceux-ci peuvent Des frais seront facturés.

Article 4 : Le contrat de voyage à forfait

§ 1:

(1) Au moment de la conclusion du contrat de voyage à forfait ou dans un délai raisonnable, l'organisateur ou, s'il s'agit d'un détaillant, fournit les

Enfin, le voyageur doit confirmer l'accord sur un support de données durable, tel qu'un e-mail, un document papier ou un PDF.

2° Dans le cas où le contrat de voyage à forfait est conclu en présence physique simultanée des parties, le voyageur a le droit d'en demander une copie papier.

§ 2 : Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation contient l'intégralité du contenu du contrat, y compris toutes les informations, telles que définies dans

l'article 2 et les informations suivantes :

- 1° les souhaits particuliers du voyageur auxquels l'organisateur a répondu ;
- 2° que l'organisateur est responsable de la bonne exécution du forfait et a une obligation d'assistance ;
- 3) le nom et les coordonnées de l'entité responsable de la protection contre l'insolvabilité ;
- 4° le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse e-mail du représentant local de l'organisateur ou d'un autre service en cas de difficulté du voyageur ou pour se plaindre d'une éventuelle non-conformité ;
- 5° l'obligation du voyageur de signaler la non-conformité pendant le voyage ;
- 6° les informations permettant de contacter directement un mineur non accompagné ou la personne qui en est responsable ;
- 7° l'information sur le traitement interne des réclamations ;
- 8* des informations sur la Commission des litiges relatifs aux voyages et la plateforme de l'UE pour le règlement en ligne des litiges ;
- 9° Informations sur le droit du voyageur de céder son contrat :

§ 3 : En temps utile avant le début du forfait, l'organisateur doit fournir au voyageur :

- 1° les accusés de réception nécessaires ;
- 2° les bons d'achat et les titres de transport ;
- 3° l'information sur les heures de départ prévues et, le cas échéant, sur l'heure limite d'enregistrement, les horaires prévus des escales, des correspondances et des arrivées.

Article 5 : Le prix

§ 1:

1° Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être augmentés que si le contrat le prévoit expressément. Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise le mode de calcul de la révision du prix. Les augmentations de prix ne sont autorisées qu'en conséquence directe de modifications dans :

- a) le prix du transport de passagers imputable à l'augmentation du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ; ou
- b) le montant des taxes ou redevances perçues sur les services de voyage couverts par le contrat par des tiers qui ne sont pas directement impliqués dans l'exécution du forfait, y compris les taxes de séjour et les taxes de départ ou d'arrivée dans les ports et aéroports, ou
- c) les taux de change applicables au forfait. Si une augmentation de prix est prévue, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts énumérés ci-dessus.

§ 2 : Si l'augmentation dépasse 8 % du prix total, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité tenant lieu de préavis.

§ 3 : Une augmentation de prix n'est possible que si l'organisateur en informe le voyageur au moins vingt jours avant le début du forfait par le biais d'un support durable, tel qu'un e-mail, un document papier ou le PDF, en indiquant les raisons de l'augmentation de prix et en effectuant un calcul.

§ 4 : En cas de réduction de prix, l'organisateur a le droit de déduire les frais administratifs du remboursement dû au voyageur. Si le voyageur le demande, l'organisateur justifiera ces frais.

Article 6 : Paiement du montant du voyage

- 1. Sauf convention contraire, le voyageur doit, au moment de la conclusion du contrat de voyage à forfait, verser à titre d'acompte une partie du montant total du voyage tel que stipulé dans les conditions particulières.
- 2. Sauf convention contraire dans le contrat de voyage à forfait, le voyageur doit payer le solde du prix au plus tard un mois avant la date de départ.
- 3. Si le voyageur, après avoir été mis en demeure à l'avance, ne paie pas l'acompte ou la somme de voyage qui lui est demandée, l'organisateur de voyages et/ou le détaillant auront le droit de résilier le contrat avec le voyageur de plein droit, les frais étant à la charge du voyageur.

Article 7 : Transférabilité du contrat de voyage à forfait

§ 1. Le voyageur peut céder le contrat de voyage à forfait à une personne qui remplit toutes les conditions applicables à ce contrat, à condition qu'elle :

1. informer l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant dans les meilleurs délais et au plus tard sept jours avant le début du colis au moyen d'un support durable, tel qu'un e-mail, un document papier ou un PDF
2. prendre en charge les coûts externes supplémentaires résultant du transfert de la

§ 2. La personne qui cède le contrat de voyage à forfait et la personne qui reprend le contrat sont solidairement responsables du paiement du montant restant dû et de toute indemnité supplémentaire résultant de la cession. L'organisateur informe le cédant des frais du transfert.

Article 8 : Autres modifications par le voyageur

Si le voyageur demande un autre changement, l'organisateur de voyages et/ou le détaillant qui peut l'accepter peuvent facturer tous les frais qui sont causés par elle.

Article 9 : Modifications par l'organisateur de voyages avant le départ

§ 1 : L'organisateur ne peut modifier unilatéralement les dispositions du contrat de voyage à forfait, à l'exception des changements de prix avant le début du forfait, sauf si :

- 1° l'organisateur s'est réservé ce droit dans le contrat, et
- 2° il s'agit d'une modification insignifiante, et les Conditions Générales de Voyage de la Commission des Litiges de Voyage pour les contrats de voyage à forfait.
- 3° L'organisateur en informe le voyageur au moyen d'un support durable, tel qu'un e-mail, un document papier ou un PDF.

§ 2 : Si, avant le début du voyage, l'organisateur est tenu d'apporter des modifications substantielles à l'une des caractéristiques principales des prestations de voyage ou n'est pas en mesure de répondre aux souhaits particuliers confirmés du voyageur, ou propose d'augmenter le prix du forfait Pour augmenter la majoration de plus de 8%, l'organisateur doit informer le voyageur et lui informer :

- a) des modifications proposées et de leur incidence sur le prix du forfait ;
- b) la possibilité de résilier le contrat sans frais, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées ;
- c) le délai dans lequel il doit informer l'organisateur de sa décision ;
- d) le fait que, s'il n'accepte pas expressément la modification proposée dans le délai imparti, le contrat sera résilié de plein droit et, le cas échéant, le forfait de remplacement proposé et son prix.

§ 3 : Si les modifications apportées au contrat de forfait ou au forfait de remplacement ont pour effet de réduire la qualité ou le coût du forfait, le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée.

§ 4 : Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément au § 2 et que le voyageur n'accepte pas un forfait de remplacement, l'organisateur remboursera toutes les sommes versées au voyageur au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Article 10 : Annulation par l'organisateur avant le départ

§ 1. L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait :

1° si le nombre de personnes inscrites au forfait est inférieur au nombre minimum prévu au contrat et que le voyageur est informé par l'organisateur de la résiliation du contrat dans le délai prévu au contrat, mais au plus tard :

- a) vingt jours avant le début du forfait dans le cas d'un voyage de plus de six jours ;
- b) sept jours avant le début du forfait dans le cas de voyages de deux à six jours ;
- c) 48 heures avant le début du forfait dans le cas d'un voyage de moins de deux jours, ou

2° s'il n'est pas en mesure d'exécuter le contrat en raison de circonstances inévitables et extraordinaires et informe le voyageur de la résiliation du contrat avant le début du forfait.

§ 2. Dans ce cas, l'organisateur rembourse au voyageur l'intégralité des sommes perçues pour le forfait, sans être redevable d'une quelconque indemnité supplémentaire.

Article 11 : Résiliation par le voyageur

§ 1 : Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du forfait. En cas de résiliation, le voyageur peut être tenu de payer des frais de résiliation à l'organisateur.

Le contrat de voyage à forfait peut fixer des frais de résiliation standardisés en fonction du moment de la résiliation avant le début du forfait et des économies et revenus attendus de l'utilisation alternative des services de voyage. En l'absence de frais de résiliation standardisés, le montant des frais de résiliation correspond au prix du forfait, déduction faite des économies réalisées et des revenus provenant d'une utilisation alternative des services de voyage.

§ 2 : Toutefois, si des circonstances inévitables et extraordinaires surviennent au lieu de destination qui ont un impact significatif sur l'exécution du forfait ou qui ont un impact significatif sur le transport des passagers jusqu'au lieu de destination, le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans paiement d'une indemnité tenant lieu de préavis. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait en vertu du présent article, le voyageur a droit au remboursement intégral de toutes les sommes versées pour le forfait, mais n'a droit à aucune indemnité supplémentaire.

§ 3 : L'organisateur rembourse, au plus tard dans un délai de quatorze jours, toutes les sommes versées par le voyageur ou en son nom, déduction faite des frais de résiliation.

Article 11a : Résiliation du contrat de voyage à forfait par le voyageur dans le cadre de la crise sanitaire du Covid-19

La notion de « circonstances exceptionnelles et inévitables » telle qu'utilisée à l'article 11 des présentes Conditions Générales, qui permet au voyageur de résilier le contrat d'un forfait sans indemnité, est définie selon la directive UE 2015/2302 comme « une situation qui échappe au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées, même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises ».

11a.2.

Dans le cadre de la crise sanitaire du Covid-19, le SPF Affaires étrangères a mis en place www.diplomatie.belgium.be listes « à code couleur » sur son site internet pour informer les voyageurs sur la situation sanitaire dans d'autres pays. Ces listes sont mises à jour et/ou modifiées chaque semaine par le SPF Affaires étrangères.

Le SPF Affaires étrangères informe également les voyageurs sur les précautions à prendre lors de la sortie et du retour dans certains pays. Les déplacements à l'intérieur et à l'extérieur de l'espace Schengen se font comme suit :

- autorisé dans les pays de la zone verte sans conditions ;
- autorisés dans les pays de la zone orange sous conditions ou avec une vigilance accrue ;
- Autorisées mais strictement déconseillées dans les pays de la zone rouge, les mesures de précaution imposées par le SPF Affaires étrangères au retour s'appliquent (quarantaine, dépistage).

Article 11a.3

Le voyageur s'engage à prendre connaissance des listes mises à jour du SPF Affaires étrangères et des précautions imposées avant de réserver son voyage.

L'organisateur attire l'attention du voyageur sur ces listes au moment de la réservation et l'informe également de :

- les risques liés à un éventuel changement du code couleur du pays de destination ou des mesures conservatoires avant le départ, et les conséquences d'un tel changement pour l'éventuelle annulation du contrat de voyage à forfait par le voyageur ;
- les éventuelles précautions à prendre dans le pays de destination ;
- les précautions à observer au retour d'un voyage en zone orange ou rouge ;
- une assurance annulation/rapatriement facultative et/ou obligatoire.

Le voyageur signera une déclaration à cet effet.

Article 11a.4

Dans tous les cas, et puisque le voyageur :

- a accès à toutes les informations liées à la crise sanitaire (Covid-19), tant en Belgique qu'à l'étranger, via le SPF Affaires étrangères, rendant ces informations publiques et accessibles à tous ;
- est conscient du fait que les listes de couleurs établies par le SPF Affaires étrangères sont régulièrement mises à jour, de sorte que la couleur d'un pays peut changer entre la date de réservation du forfait et la date de départ ;

- être informé des risques liés à un tel changement de code couleur, notamment en ce qui concerne les mesures de précaution à prendre lors du retour d'un pays en zone rouge ;
 - est informé et conscient que les mesures conservatoires imposées au retour en Belgique peuvent être modifiées à tout moment par le SPF Affaires étrangères ; en aucun cas, il ne peut invoquer un éventuel changement du code couleur du pays de destination avant le départ du voyage, ni une éventuelle modification des précautions imposées par le SPF Affaires étrangères, à titre de circonstance exceptionnelle et incontournable pour résilier le contrat sans indemnité au sens de l'article 4.2.
 Plus généralement, tant que les déplacements sont autorisés par le SPF Affaires étrangères, aucun motif lié à la crise sanitaire ne peut être considéré comme une circonstance exceptionnelle et incontournable.
 Le voyageur se réserve le droit de résilier le contrat du voyage à forfait avant le voyage et donc sous réserve du paiement d'une indemnité tenant lieu de préavis.

Article 12 : Non-conformité pendant le voyage

§ 1 : Le voyageur informe sans délai l'organisateur de tout défaut de conformité qu'il aurait constaté lors de l'exécution d'une prestation de voyage incluse dans le contrat de voyage à forfait.

§ 2 : Si l'une des prestations de voyage n'est pas fournie conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à ce défaut de conformité, sauf si :

- 1° est impossible, ou
- 2° entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu du degré de non-conformité et de la valeur des prestations de voyage concernées.
- 3° Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité, le voyageur a droit à une réduction de prix ou à une indemnisation conformément à l'article 15.

§ 3 : Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable déterminé par le voyageur, celui-ci a la possibilité de le faire lui-même et de demander le remboursement des frais nécessaires. Il n'est pas nécessaire pour le voyageur de fixer un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité, ou si une solution immédiate est requise.

§ 4 : Si une partie importante des prestations de voyage ne peut être fournie, l'organisateur proposera au voyageur d'autres arrangements de qualité équivalente ou supérieure, si possible, sans frais supplémentaires. Si les autres forfaits proposés aboutissent à un forfait de qualité inférieure, l'organisateur accordera au voyageur une réduction de prix appropriée. Le voyageur peut utiliser les autres forfaits proposés

Uniquement s'ils ne sont pas comparables à ce qui est convenu dans le contrat de voyage à forfait ou si la réduction de prix accordée est insuffisante.

§ 5 : Si le défaut de conformité a un impact significatif sur l'exécution du forfait et que l'organisateur n'y a pas remédié dans un délai raisonnable déterminé par le voyageur, celui-ci peut résilier le contrat de voyage à forfait sans paiement d'indemnité tenant lieu de préavis et, le cas échéant, demander une réduction de prix et/ou une indemnité. Si le forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur doit également prévoir le rapatriement du voyageur. Si aucune autre disposition ne peut être proposée ou si le voyageur n'a pas été en mesure de prendre les autres dispositions
 arrangements, le voyageur a droit, le cas échéant, à une réduction de prix et/ou à une indemnisation, même sans résiliation du contrat de voyage à forfait

§ 6 : Si, en raison de circonstances inévitables et extraordinaires, il n'est pas possible d'organiser le retour du voyageur comme convenu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur prend en charge les frais d'hébergement nécessaires, pour un maximum de trois nuits par voyageur.

§ 7 : La limitation des frais visée au § 6 ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes qui les accompagnent, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés et aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été informé de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du forfait.

§ 8 : L'organisateur ne peut invoquer des circonstances inévitables et extraordinaires pour limiter sa responsabilité si le transporteur concerné ne peut pas s'en prévaloir en vertu du droit de l'UE applicable.

§ 9 : Le voyageur peut envoyer des messages, des demandes ou des réclamations relatifs à l'exécution du forfait directement au détaillant auprès duquel il a acheté le forfait. Le détaillant doit transmettre ces messages, demandes ou plaintes à l'Organisateur sans délai.

Article 13 : Responsabilité du voyageur

Le voyageur est responsable de tout dommage subi par l'organisateur et/ou le détaillant, leurs préposés et/ou représentants du fait de sa faute, ou s'il n'a pas rempli ses obligations contractuelles.

Article 14 : Responsabilité de l'organisateur et du professionnel

1° L'organisateur est responsable de l'exécution des prestations de voyage incluses dans le contrat de voyage à forfait, que ces prestations soient fournies par l'organisateur ou par d'autres prestataires de services de voyage.

2° Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, les obligations des organisateurs s'appliquent au détaillant établi dans un État membre, sauf si le détaillant prouve que l'organisateur remplit les conditions prévues par la loi du 21/11/2017.

Article 15 : Réduction de prix et indemnisation

§ 1 : Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour chaque période au cours de laquelle il y a eu non-conformité des services fournis, à moins que l'organisateur ne prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

§ 2 : Le voyageur a droit à une indemnisation appropriée de la part de l'organisateur pour tout dommage qu'il subit en raison d'une non-conformité. L'indemnité est versée sans délai.

§ 3 : Le voyageur n'a pas droit à une indemnisation si l'organisateur prouve que la non-conformité est due à :

- 1° le voyageur ;
- 2° un tiers qui n'est pas impliqué dans l'exécution des services de voyage couverts par le contrat de voyage à forfait et dont le défaut de conformité n'aurait pas pu être prévu ou évité, ou
- 3° Circonstances inévitables et extraordinaires.

Conditions générales de voyage de la Commission des litiges relatifs aux voyages pour les contrats de voyage à forfait.

Article 16 : Obligation d'assistance

§ 1 : L'organisateur fournit sans délai une assistance appropriée au voyageur en difficulté, notamment par :

- 1) fournir des informations utiles sur les services médicaux, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2° Aider le voyageur dans l'utilisation de la communication à distance et dans la recherche d'autres modalités de voyage.

§ 2 : Si les difficultés résultent d'une intention ou d'une négligence de la part du voyageur, l'organisateur peut facturer une indemnité pour cette assistance. Cette indemnité ne pourra en aucun cas excéder les frais réels supportés par l'organisateur.

Article 17 : Procédure de réclamation

1. Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit la soumettre au détaillant ou au voyageur dès que possible par un moyen durable.
2. Les réclamations lors de l'exécution du contrat de voyage à forfait doivent être signalées par le voyageur dès que possible sur place, de manière appropriée et probante, afin qu'une solution puisse être recherchée.
3. Si une plainte n'a pas été résolue de manière satisfaisante sur place ou s'il est impossible pour le voyageur de formuler une plainte sur place, il doit soumettre sa plainte au détaillant ou à l'organisateur de voyages par voie durable au plus tard un mois après la fin du contrat de voyage à forfait.

Article 18 :

Procédure de conciliation

1. En cas de litige, les parties doivent d'abord rechercher un règlement amiable entre elles.
2. En cas d'échec de cette tentative de règlement amiable, l'une ou l'autre des parties concernées peut demander à la Commission des litiges de l'association à but non lucratif d'engager une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent y consentir.
3. À cette fin, le Secrétariat fournit aux Parties un arrangement de conciliation et un « accord de réconciliation ».

4. Conformément à la procédure prévue par le règlement de procédure, un conciliateur impartial prend ensuite contact avec les parties afin de rechercher une conciliation équitable entre les parties.
5. Tout accord conclu sera consigné dans un accord écrit contraignant.

Article 19 : Arbitrage ou tribunal

1. En l'absence d'ouverture ou d'échec d'une procédure de conciliation, le demandeur peut, s'il le souhaite, engager une procédure d'arbitrage devant la Commission des litiges relatifs aux voyages ou introduire une procédure devant les tribunaux.
2. Le voyageur ne peut jamais être obligé d'accepter l'autorité de la Commission des litiges de voyage ; ni en tant que demandeur ni en tant que défendeur.
3. L'organisateur ou le détaillant qui est défendeur ne peut refuser l'arbitrage que si le montant réclamé par la partie demanderesse dépasse 1250 €. Il dispose d'un délai de 10 jours calendaires après réception de la lettre recommandée ou du mail avec accusé de réception indiquant qu'un dossier avec une réclamation à partir de 1251 € a été ouvert auprès de la Commission des litiges voyages.
4. Cette procédure d'arbitrage est régie par une procédure de résolution des litiges, et ne peut être engagée qu'après qu'une plainte a été soumise à l'entreprise elle-même, dès qu'il a été établi que le litige n'a pas pu être réglé à l'amiable ou dès que quatre mois se sont écoulés après la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement de la prestation à l'origine du litige).
5. Les litiges relatifs aux dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.
6. Conformément au règlement des litiges, le tribunal arbitral composé d'un arbitrage conjoint statuera sur le différend de voyage de manière contraignante et définitive. Cela n'est pas susceptible d'appel. Secrétariat de la Commission des litiges de voyage : téléphone : 02 277 62 15 ou 02 277 61 80 (9h à 12h) fax : 02 277 91 00 / Atrium de la Ville, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles / e-mail : reisgeschillen@clv-gr.be

ORGANISATEUR DE CONDITIONS PARTICULIÈRES

Article 1 : Inscriptions

1. En signant la confirmation et/ou en payant l'acompte, le voyageur accorde à Jowi Reizen, en sa qualité d'organisateur de voyages, le mandat exprès de le représenter dans toutes les relations avec les prestataires de services.
2. Le voyageur a l'obligation de prendre connaissance du contenu de la confirmation et des conditions générales et particulières de l'organisateur de voyages. Veuillez noter qu'après avoir signé la confirmation d'accompagnement et/ou le paiement de l'acompte, vous acceptez son contenu intégral, y compris l'orthographe de tous les noms et prénoms tels qu'ils figurent sur les documents d'identité officiels des voyageurs et tels qu'indiqués comme tels par le voyageur et/ou le soussigné. Tous les frais dus à une indication incorrecte des noms sont toujours à la charge du voyageur. Nous vous recommandons de lire l'intégralité du contenu, y compris tous les noms et prénoms, l'itinéraire de voyage, la destination finale, les heures et dates d'arrivée et de départ. Jowi Reizen décline toute responsabilité en cas de problème à cet égard.

Article 2 : Prix

1. Le prix convenu dans le contrat de voyage à forfait est fixe – sauf en cas d'erreur matérielle manifeste – et tous les services obligatoires sont inclus, à l'exception de ceux qui, conformément à la réglementation locale, ne peuvent être payés par le voyageur qu'en espèces sur place.
2. Le prix est indiqué par personne.
3. Pour chaque voyage, les services inclus dans le prix sont énumérés.
4. Ne sont jamais inclus : l'assurance annulation et assistance, les pourboires, les frais de pass de voyage et les éventuels vaccins, les frais de visa, les trackers, la boîte à vélos, les boissons et les dépenses personnelles. Ne sont pas non plus incluses les excursions et les activités qui ne sont pas explicitement indiquées comme incluses. Les repas et les nuitées dues à des escales sur des vols à destination ou en provenance de la destination ne sont jamais inclus (sauf indication contraire).
5. Les prix indiqués verbalement ou par téléphone sont toujours susceptibles d'être modifiés. Seules les confirmations de prix écrites sont valables.
6. Les erreurs matérielles manifestes dans le prix ne nous engagent pas et peuvent être corrigées.

7. Sauf accord contraire, un acompte de 1000 € sera facturé lors de la conclusion du contrat, plus la prime (montant total) de l'assurance (le cas échéant). Sauf indication contraire, l'acompte doit être versé immédiatement, c'est-à-dire dans les 3 jours ouvrables suivant la réservation en ligne.
8. Le solde est dû au plus tard le 31 mai 2025 (sauf indication contraire). Si le paiement n'est pas effectué à temps, cela peut entraîner l'annulation de la participation.

Article 3 : Paiements

1. En cas d'acompte ou de solde qui n'a pas été payé à la date d'échéance, les dispositions du Livre XIX du Code de droit économique s'appliquent, et Jowi Travel enverra au client un rappel gratuit pour payer le montant dû dans les 14 jours calendaires. Si le client ne paie pas dans ce délai, le montant restant dû sera majoré d'un intérêt annuel calculé au taux d'intérêt de référence majoré de huit points de pourcentage visés à l'article 5, alinéa 2, de la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, calculés à partir du jour civil suivant celui de l'envoi du rappel gratuit au client, ainsi qu'un remboursement forfaitaire de :
 - 65 euros plus 5 % du montant dû dans la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2000 euros si le solde dû est supérieur à 500 euros...
 - Si celui-ci n'est pas suivi après le deuxième rappel, sa participation sera irrévocablement annulée
2. Si plus de personnes s'inscrivent qu'il n'y a de place disponible, la date de paiement de l'acompte sera le critère.
3. Les voyageurs qui s'inscrivent dans les 12 semaines avant le départ doivent payer le montant total immédiatement.
4. Jowi Reizen se réserve le droit d'annuler votre participation à RocDuMaroc 2025 s'il n'a pas reçu d'acompte ou si le solde restant n'a pas été payé avant le 31 mai 2025. Si, après un dernier rappel, les sommes de voyage dues restent impayées, Jowi Reizen a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait. Les frais d'annulation indiqués ci-dessous s'appliqueront toujours.

Article 4 : Formalités

1. Le voyageur confirme qu'il a pris connaissance des informations concernant les formalités à accomplir qui lui sont communiquées par Jowi Reizen.
2. Le voyageur doit être en possession de documents de voyage valides pour entrer dans le pays de destination. Pour le Maroc, un passeport international en cours de validité est requis. Les voyageurs belges peuvent obtenir des informations auprès du SPF Affaires étrangères, section « Voyages à l'étranger ». Les voyageurs ayant une nationalité autre que belge doivent s'informer auprès de leur ambassade ou d'autres autorités afin de connaître les formalités valables. Jowi Reizen n'est pas responsable en cas de négligence ou de non-conformité à cet égard.
3. Les frais de laissez-passer ne sont jamais inclus. Le voyageur est responsable de l'obtention de son passeport de voyage.
4. La personne qui conclut le contrat s'engage à informer Jowi Reizen de sa nationalité et de tous les voyageurs au nom desquels elle agit et à nous communiquer toute information pertinente à cet égard.
5. Les voyageurs de moins de 18 ans ne seront acceptés que s'ils sont accompagnés d'une personne majeure responsable d'eux et sur présentation des documents nécessaires et pertinents.
6. Les participants à RocDuMaroc 2025 seront invités à présenter un certificat médical attestant qu'ils sont aptes à participer au voyage prévu. Cette attestation doit être signée par un praticien du sport ou un médecin généraliste. Ce certificat doit être présenté avant le 1er septembre 2025.
7. Chaque participant doit compléter les renseignements personnels demandés et les transmettre avant la période demandée afin que l'organisme soit en mesure d'effectuer tous les préparatifs administratifs nécessaires. Toutes les données personnelles doivent être soumises avant le 3 août 2025.

Article 5 : Bagages

1. L'organisateur de voyages n'est pas responsable de la perte, du vol ou de l'endommagement des bagages. Toutefois, l'éventuelle responsabilité du transporteur ou de l'hôtel est conservée. Jowi Travel ne peut être tenu responsable de toute perte ou détérioration des bagages. Nous vous recommandons vivement de souscrire une assurance bagages.
2. En cas de perte ou d'endommagement des bagages pendant le transport aérien, le voyageur doit faire établir un constat d'irrégularité matérielle auprès du service des bagages perdus de l'aéroport. Sans ce document, il est impossible d'obtenir une indemnisation. En cas de transport en autocar, une attestation doit être demandée au(x) hôte(ss) accompagnateur(s). Renseignez-vous immédiatement sur les démarches à entreprendre pour régler votre réclamation.
3. Les conseils sur le poids maximum des bagages (bagages personnels et vélo) doivent être strictement suivis. Les éventuels frais supplémentaires pour excès de poids sont à la charge du voyageur.

Article 6 : Calendrier

1. Jowi Travel fournit des informations importantes sur l'itinéraire et le programme ainsi que des informations pratiques utiles via le site web (www.rocdumaroc.com). Le voyageur s'engage à prendre connaissance du contenu du processus de réservation.
2. Les horaires/horaires mentionnés sont indicatifs. En toutes circonstances, le voyageur doit tenir compte du fait que ceux-ci peuvent être modifiés avant et pendant le voyage.
3. Les changements d'horaires des transporteurs peuvent affecter la durée du voyage. Le voyageur n'a pas droit à un remboursement total ou partiel du montant du voyage si les heures de départ et d'arrivée s'écartent de l'heure initiale à la suite de modifications.
4. Les participants doivent rejoindre le groupe à l'heure et à l'endroit convenus. Tous les frais dus au fait de ne pas rejoindre le voyage (à temps) sont à la charge du voyageur. Les services dont nous n'avons pas profité, en raison de l'arrivée tardive du groupe, ne sont pas remboursables.
5. Le voyageur qui s'écarte de l'itinéraire programmé ou échappe à la surveillance pendant le voyage de sa propre initiative et n'est donc pas présent aux heures convenues, est responsable de tous les frais supplémentaires que cela entraîne et n'a pas droit au remboursement des prestations non utilisées.
6. S'il y a des changements importants dans le fonctionnement, les installations et les services des produits proposés, ceux-ci seront communiqués au voyageur immédiatement après en avoir pris connaissance

Article 7 : Annulation et modifications par le voyageur

Annulation

Les annulations et les modifications relatives à un voyage à forfait organisé par Jowi Reizen donnent lieu aux frais ci-dessous.

1. En cas d'annulation, le voyageur doit en informer Jowi Reizen dans les plus brefs délais par téléphone, e-mail ou lettre recommandée. (rdm@jowireizen.be)
2. Les frais d'annulation sont variables en fonction de l'heure d'annulation. La date exacte de l'annulation sera déterminée par la date de réception écrite par Jowi Reizen.
3. En cas d'annulation, les frais d'annulation ci-dessous doivent en tout état de cause être payés par le voyageur à Jowi Reizen, même si l'annulation est due à une coïncidence ou à un cas de force majeure.
4. Si les pourcentages ci-dessous sont appliqués, **des frais administratifs supplémentaires de 50 € par personne** seront facturés.
5. Tous les montants doivent être majorés de la prime d'assurance d'Allianz (en cas de commande auprès de Jowi Reizen).
6. Les primes d'assurance ne sont jamais remboursables.
7. Si le voyageur souhaite reporter sa participation/voyage à une prochaine édition, cela n'est possible que si quelqu'un d'autre prend sa place (amené par le participant qui annule).
8. Si aucun autre participant n'est présenté, un maximum de 50% du montant déjà payé peut être transféré à l'édition suivante.
9. Le transfert vers l'édition suivante est possible jusqu'à 6 semaines avant le départ.

En cas d'annulation par le voyageur, les frais suivants seront facturés :

1. En cas d'annulation jusqu'à 12 semaines avant le départ : 30% du montant du voyage.
2. En cas d'annulation à partir de 12 semaines avant le départ : 50% du montant du voyage.
3. En cas d'annulation à partir de 10 semaines avant le départ : 75% du montant du voyage.
4. En cas d'annulation à partir de 8 semaines avant le départ + non présentation : 100% du montant du voyage.

Condition d'annulation spéciale

Une fois les billets d'avion émis (3 semaines avant le départ), aucun remboursement n'est possible et les frais d'annulation s'élèvent à 100% du prix des billets en question, quel que soit le moment de l'annulation. Dans ce cas, les pourcentages ci-dessus ne s'appliqueront plus à ces billets. Les frais d'annulation mentionnés ci-dessus peuvent alors être majorés des éventuels frais supplémentaires facturés par les différents fournisseurs concernés, y compris les transporteurs et/ou les permis locaux prépayés.

Frais de modification

Tous les frais de modification du dossier, après l'établissement du bon de commande, sont à la charge du voyageur.

1. **Le voyageur peut transmettre sa participation à un autre candidat moyennant un surcoût de 300€ de frais administratifs.**

2. **Vous pouvez transférer la participation à un autre candidat jusqu'à 8 semaines avant le départ.**
3. Un billet d'avion qui a déjà été émis ne peut jamais être modifié. Pour les billets déjà émis, des frais d'annulation de 100% s'appliquent, toujours à la charge du voyageur. Il en va de même pour tout hébergement réservé à des tarifs non remboursables et communiqués au moment de la réservation.
4. Si un changement de nom est possible pour les billets d'avion, les frais associés sont toujours à la charge du ou des voyageurs.
5. Si le transport ou les transferts sont réservés par l'intermédiaire de Jowi Travel en dehors de ceux inclus, la politique d'annulation/les frais de modification du transporteur s'appliqueront.

Article 8 : Responsabilité

Nous sommes responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage du forfait lorsque Jowi Travel agit en tant qu'organisateur. Nous n'avons pas cette responsabilité lorsque nous agissons en tant que revendeur.

Toutefois, notre responsabilité est limitée à deux fois le prix total du forfait, sauf en cas de dommages corporels ou causés intentionnellement ou par négligence. Dans la mesure où les conventions internationales imposent des limites aux conditions dans lesquelles un prestataire de services fournissant un service de voyage faisant partie d'un forfait doit verser une indemnité, ou au montant d'une telle indemnisation, ces limites s'appliquent également à nous.

Jowi Reizen n'est jamais responsable de la bonne exécution des services de voyage qui ne sont pas expressément mentionnés dans le contrat de voyage à forfait et que le voyageur a réservés sur place (tels que des excursions ou des activités supplémentaires).

Pendant l'exécution du voyage, Jowi Reizen **n'est pas** responsable des événements imprévus résultant d'un cas de force majeure, tels que des changements imprévus de réglementation, des retards ou des annulations de vols, des accidents, des grèves, des épidémies, des conditions météorologiques, des guerres et d'autres exemples dont la liste n'est pas exhaustive. Les frais supplémentaires de transport et d'hébergement qui en résultent sont à la charge du passager.

Jowi Travel ni le guide touristique ne seront pas non plus responsables d'une arrestation par la police et/ou d'autres autorités en raison du non-respect de la réglementation par le voyageur. Toutes les conséquences sont à la charge du voyageur.

Compte tenu de la nature du voyage, l'exactitude des services fournis par des tiers à l'étranger devra être appréciée selon les coutumes et coutumes locales.

Jowi Reizen ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages ou préjudices moraux ou matériels subis par le voyageur pendant les activités, tant sur les sentiers qu'en dehors, à la suite d'interprétations incorrectes des descriptions d'itinéraires fournies. Dans tous les cas, la décision du voyageur lui-même est juridiquement valable, et non les conseils ou instructions d'une autre personne morale. Le voyageur sait et est d'accord avec le fait que les circonstances locales peuvent changer tous les jours, sans que l'organisation ne puisse rien y faire.

Article 9 : Santé

1. Jowi Reizen n'a pas de qualifications médicales. Il est donc de la responsabilité du voyageur de contacter son médecin généraliste et d'obtenir les informations nécessaires sur les formalités sanitaires à la destination choisie. Pour des informations précises et détaillées, veuillez vous adresser à l'Institut tropical d'Anvers. Les données obtenues par l'intermédiaire de ces organismes ne peuvent en aucun cas entraîner la responsabilité de Jowi Reizen.
2. Au moment de l'enregistrement, le voyageur déclare qu'il n'y a aucun risque pour la santé à signaler. Le voyageur fournit à l'organisation un certificat médical attestant qu'il est physiquement et mentalement capable de participer au voyage. Des points d'attention spécifiques tels que le diabète, l'asthme, les problèmes cardiaques, etc. doivent être signalés à Jowi Reizen lors de l'inscription.
3. Le voyageur déclare qu'il est médicalement, physiquement et psychologiquement capable d'entreprendre le voyage choisi. Il déclare également qu'il n'est pas en traitement médical et/ou paramédical, ni qu'il prend des médicaments qui rendraient de quelque manière que ce soit l'exécution et/ou la participation au voyage plus difficile pour lui et/ou les compagnons de voyage, et s'engage à signaler tout changement de cet état à Jowi Reizen avant le départ.
4. Tous les dommages, y compris à des tiers, résultant d'informations incorrectes à cet égard sont entièrement à la charge du voyageur.
5. Jowi Travel se réserve le droit de refuser un voyage de groupe à un voyageur si, pour des raisons objectives et non discriminatoires, il apparaît qu'il n'est pas en mesure de participer au voyage (indépendamment et sans compagnon supplémentaire) et de permettre un voyage en toute sécurité pour lui-même et pour les autres voyageurs.
6. Le voyageur doit s'assurer, tant au moment de la réservation qu'au moment du départ, que lui-même et ses compagnons de voyage sont exempts du virus corona et qu'il peut en apporter la preuve, ce qui nécessite à la fois le pays de départ, le pays de transit et le pays d'arrivée. Le voyageur doit également s'assurer qu'il est autorisé à entrer ou à transiter par le territoire de sa destination. Il assume l'entière responsabilité des dommages subis par lui-même ou par l'agent de voyages ou l'organisateur.
7. Vaccination et tests PCR : Un voyageur non vacciné sait (ou devrait savoir) que son choix (libre) de ne pas se faire vacciner comporte des risques s'il souhaite voyager (notamment en dehors de l'UE). Ne pas pouvoir participer à un voyage où la vaccination est obligatoire peut être évité, notamment en se faisant vacciner.

Article 10 : Nature du voyage

1. Le voyageur confirme expressément qu'il est conscient de la nature du voyage, de l'éventuel manque de confort qui y est associé et d'éventuels changements de programme en raison des conditions locales dans le pays visité.
2. Compte tenu de la nature du voyage « grand groupe en bivouacs », les mesures covid peuvent être plus strictes que celles exigées par le gouvernement marocain au moment du départ. Il s'agit de garantir la sécurité dans le bivouac à tout moment pour la population locale ainsi que pour l'organisation et les autres participants.
3. Compte tenu de la nature de certains voyages, le voyageur doit être conscient de certains risques et d'un éventuel manque / ou parfois d'un niveau limité d'assistance médicale, d'infrastructures et de moyens de communication. Le voyageur ne peut en aucun cas invoquer la responsabilité de Jowi Reizen ou des prestataires locaux.
4. La nature de nos circuits et les conditions politiques et locales (y compris le terrain et les conditions météorologiques) au Maroc peuvent entraîner une modification de l'itinéraire localement. La sécurité prime sur l'itinéraire.
5. Jowi Reizen conseille aux voyageurs de consulter les conseils aux voyageurs du SPF Affaires étrangères en ce qui concerne la destination choisie. En proposant des voyages vers certaines destinations, Jowi Travel ne garantit pas que les voyages vers cette destination soient conseillés ou sans risque. En aucun cas, Jowi Reizen ne peut être tenu responsable des dommages résultant de la situation sur place.
6. Les attentes du voyageur en matière de confort, d'infrastructures et de services dans les hôtels ou autres hébergements ne peuvent jamais être généralisées ou étendues de la Belgique à d'autres pays et doivent être évaluées selon des normes locales.
7. Le niveau de difficulté/difficulté possible du trajet est un concept subjectif. Le niveau de difficulté indiqué pour chaque trajet est purement indicatif et non contraignant.
8. Le voyageur est responsable de son vélo tout au long du marathon VTT. En cas de vol, le voyageur doit toujours le signaler aux autorités locales. Nous vous recommandons de toujours souscrire une assurance vélo.
9. Pour des raisons de sécurité, nous rendons obligatoire le port d'un casque de vélo en tout temps.
10. Jowi Reizen n'est pas responsable des défauts de son propre vélo. Les frais de réparation supplémentaires sont à la charge du voyageur.

Article 11 : Déroulement du programme

1. Les services du guide touristique Jowi Travel commencent/se terminent à l'arrivée/départ dans le pays de destination, sauf indication contraire
2. Le voyageur devra suivre les directives du guide touristique en ce qui concerne la sécurité, le déroulement du voyage et l'événement de groupe. En cas de violation des directives, un participant peut être exclu de la participation (ultérieure) sans pouvoir prétendre à une indemnisation
3. Si, au cours du voyage, il s'avère que quelqu'un n'a pas ou plus l'attitude et/ou la condition requises pour continuer le voyage, le guide touristique peut décider de renvoyer le voyageur à l'hôtel ou au lieu de départ. Les frais qui en découleraient sont à la charge du voyageur.
4. Un voyageur qui cause des nuisances et des nuisances de telle manière que la bonne exécution du voyage est rendue plus difficile peut être exclu de la participation ultérieure du guide touristique. Les frais qui en résultent sont à la charge du voyageur. Le voyageur n'a pas droit au remboursement de tout ou partie du montant du voyage. (Celui-ci peut être remboursé par une bonne assurance annulation ou assistance)
5. Les conditions locales et la nature des destinations peuvent nécessiter des ajustements à apporter au programme avant ou pendant le voyage. Si un changement est nécessaire pendant le voyage en raison de facteurs indépendants de la volonté de Jowi Reizen, une alternative sera recherchée. L'alternative sera discutée avec le groupe si possible, mais le guide prendra la décision. Jowi Reizen s'efforce de trouver des alternatives qui préservent autant que possible le caractère du voyage.

Article 12 : Procédure de réclamation

1. Le voyageur doit, de manière probante, informer immédiatement Jowi Reizen de toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du forfait. Toute réclamation dans ce cadre sera appréciée par Jowi Reizen en fonction des circonstances concrètes et de la nature du forfait réservé.

2. Obligation de signaler le voyageur : si vous n'êtes pas satisfait, vous devez immédiatement le signaler au partenaire/hôtelier/réception local afin qu'il puisse trouver une solution pour vous. Si la solution proposée sur place ne vous satisfait pas, nous vous demandons de contacter un représentant de Jowi Reizen dans les plus brefs délais afin d'aboutir à une solution satisfaisante. Tous les frais liés aux conséquences du non-respect de cette obligation de déclaration sont à la charge du voyageur.
3. La contrepartie des prestations non obtenues ne sera remboursée que sur présentation d'une attestation écrite délivrée par le prestataire concerné et indiquant clairement les prestations que le voyageur n'a pas reçues.
4. Tout d'abord, le participant doit s'adresser au superviseur en cas de non-conformité. Pour tout litige qui ne peut être résolu par l'intermédiaire de la Commission des litiges de voyage, seul le tribunal de HASSELT est compétent.

Article 13 : Garantie

Jowi Reizen est un voyageur reconnu et assuré.

Article 14 : Assurance

1. Il n'y a pas d'assurance annulation et/ou d'assistance voyage incluse dans le prix de base du voyage. En cas d'annulation, les frais d'annulation peuvent être considérables. Il est donc **fortement recommandé de souscrire une assurance annulation**. Si vous n'avez pas d'assurance annulation et que vous décidez d'annuler pour quelque raison que ce soit, sachez qu'un remboursement **n'est pas** possible. Une assurance assistance voyage à part entière est également recommandée. Pour certaines destinations, il s'agit d'une nécessité absolue, voire d'une obligation. Pour cela, nous nous référons aux informations spécifiques figurant dans le programme de voyage concerné.
2. Les voyageurs qui n'ont pas souscrit d'assurance assistance voyage sont à la charge des frais occasionnés. En aucun cas, Jowi Travel n'interviendra dans ce domaine ni n'avancera de montants.
3. En cas de dommage, les déclarations doivent être soumises directement à l'entreprise conformément aux conditions de la police. En cas d'annulation, vous devez en informer Jowi Travel dès que possible.

Article 15 : Acceptation

En souscrivant à un voyage mentionné sur notre site internet ou personnalisé, le voyageur déclare accepter les conditions générales et particulières et confirme les avoir reçues préalablement à l'établissement du contrat de voyage.

Siège social

Jowi Voyage

Prins Albertlaan 29

3800 Saint-Trond

BE0895841619

Conformément à la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (loi sur les voyages à forfait) et à l'arrêté royal du 29 mai 2018 de MS Amlin Insurance SE – Créances en matière d'insolvabilité, succursale belge, Boulevard du Roi Albert II 37, 1030 Bruxelles, www.amlin.com (BNB n° 2943, TVA BE 0644.921.425) tél. +32(0)2.8947000, E-mail : insolvency.claims.be@msamlin.com - assuré de continuer à remplir ses obligations envers le voyageur en cas d'insolvabilité. Cette garantie est supervisée par les Fonds de solidarité flamands pour les voyages, un département de l'Association des tour-opérateurs flamands.

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ ABRÉGÉE

Vos données personnelles seront traitées par Jowi Reizen Bv pour la gestion de la clientèle sur la base de la relation contractuelle résultant de votre commande/achat de vos vacances et/ou de services connexes et pour le marketing direct (pour vous proposer de nouveaux produits ou services de vacances) sur la base de notre intérêt légitime à faire des affaires.

Si vous ne souhaitez pas que nous traitons vos données à des fins de marketing direct, il suffit de nous le faire savoir sur kristl@jowireizen.be.

Vous pouvez également utiliser cette adresse pour demander quelles données nous traitons à votre sujet et, le cas échéant, pour les faire corriger ou supprimer. En outre, nous pouvons vous demander de prouver votre identité afin que nous puissions fournir les données à la bonne personne. Si vous avez des questions sur la manière dont nous traitons vos données, veuillez kristl@jowireizen.be contacter.

Si vous n'êtes pas d'accord avec la manière dont nous traitons vos données, vous pouvez contacter le Autorité de protection des données (www.privacycommission.be - Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles).

Vous trouverez notre politique de traitement des données à l'adresse www.jowireizen.be

FORMULAIRE TYPE POUR LE CONTRAT DE VOYAGE À FORFAIT

L'ensemble des services de voyage qui vous sont proposés constitue un 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. Par conséquent, vous pouvez faire valoir tous les droits de l'UE qui s'appliquent aux voyages à forfait.

Jowi Reizen Bvba est entièrement responsable de la bonne exécution de l'ensemble du colis.

Jowi Travel dispose également de la protection légalement requise pour vous rembourser et, si le transport est inclus dans le forfait, pour vous rapatrier en cas d'insolvabilité. Droits fondamentaux en vertu de la directive (UE) 2015/2302 –

Avant de conclure le contrat de voyage à forfait, le voyageur recevra toutes les informations essentielles sur le forfait.

- La responsabilité de la bonne exécution de tous les services de voyage inclus dans le contrat incombe toujours à au moins un professionnel.
- Le voyageur recevra un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact par lequel il pourra contacter l'organisateur ou l'agent de voyages. Le voyageur peut, sous réserve d'un délai raisonnable et, le cas échéant, en contrepartie du paiement de frais supplémentaires, transférer le forfait à une autre personne.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté qu'en cas d'augmentation de coûts spécifiques (par exemple les prix du carburant), si cela est expressément prévu dans le contrat, et en tout état de cause au plus tard vingt jours avant le début du forfait. Si l'augmentation de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'obtenir une augmentation de prix, le voyageur a droit à une réduction de prix si les coûts correspondants diminuent.
- En cas de modification significative de l'un des éléments essentiels du forfait, à l'exception du prix, le voyageur peut résilier le contrat sans paiement de frais de résiliation et recevoir un remboursement intégral. Si le professionnel responsable du forfait annule le forfait avant le début du forfait, le voyageur a droit à un remboursement.
- Le voyageur peut résilier le contrat dans des circonstances exceptionnelles sans paiement de frais de résiliation avant le début du forfait, par exemple lorsqu'il existe de graves problèmes de sécurité sur le lieu de destination susceptibles d'affecter son forfait.
- En outre, le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du forfait en contrepartie du paiement d'une indemnité de résiliation appropriée et justifiée. Si, après le début du forfait, des éléments importants du forfait ne peuvent pas être livrés comme convenu, une autre solution appropriée doit être proposée au voyageur sans frais supplémentaires. Si les services ne sont pas exécutés conformément au contrat et que cela a un impact significatif sur l'exécution du forfait et que l'organisateur n'a pas remédié à ce problème, le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait sans paiement de frais de résiliation.
- En cas de prestations de voyage qui n'ont pas été exécutées ou qui n'ont pas été correctement exécutées, le voyageur a également droit à une réduction de prix et/ou à une indemnisation.
- L'organisateur est tenu de fournir une assistance aux voyageurs en difficulté.
- En cas d'insolvabilité de l'organisateur ou du détaillant, les sommes versées seront remboursées. Si l'insolvabilité de l'organisateur ou, le cas échéant, du détaillant survient après le début du forfait et que le transport est inclus dans le voyage ou les vacances, le voyageur sera rapatrié. Jowi Reizen s'est placé sous la protection de l'insolvabilité auprès de MS Amlin Insurance SE – Créances en insolvabilité, Succursale belge, Boulevard du Roi Albert II 37, 1030 Bruxelles, www.amlin.com (BNB n° 2943, TVA BE 0644.921.425) tél. +32(0)2.8947000, e-mail : insolvency.claims.be@msamlin.com m responsable de la protection contre l'insolvabilité. Si les services ne sont pas fournis en raison de l'insolvabilité de Jowi Reizen Bvba, les voyageurs peuvent s'adresser à cette entité ou, le cas échéant, à l'autorité compétente. La loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

