

CONDITIONS GENERALES DE VENTES GENERALTOUR

En complément aux conditions générales de voyage de la Commission de Litiges Voyages, nous vous communiquons quelques notes importantes ainsi que des informations explicatives. Les conditions générales de voyages de la Commission de Litiges Voyages ainsi que ces conditions particulières, constituent par conséquent les conditions contractuelles applicables.

1) INSCRIPTION

L'inscription à l'un des voyages implique que le voyageur a pris connaissance des conditions générales et particulières à ce voyage et qu'il les accepte. L'inscription à un voyage se fait uniquement :-> par la signature d'un bon d'inscription et par le paiement de l'acompte prévu à l'article 7 auprès d'une agence de voyages titulaire d'une licence d'agent de voyages.

2) PUBLIC

Nos voyages s'adressent à tous les publics. Le nombre de places étant limité, nous nous permettons de conseiller aux participants de s'inscrire le plus longtemps possible à l'avance.

3) FORMATION DU CONTRAT

Le contrat d'organisation de voyages prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur de voyages.

4) PRIX DU VOYAGE

Les prix ne couvrent que les prestations prévues par le document de voyage et s'entendent par personne. Le prix convenu dans le contrat est fixe; il inclut tous les services obligatoires. Nos prix sont calculés de bonne foi sur base des prix, tarifs, redevances, taxes et taux de change connus au 01 décembre 2014. Une fluctuation significative des redevances et taxes pourrait amener l'organisateur à ajuster ses prix, et ce jusqu'à 21 jours civils avant le jour du départ. Ces modifications incluent les taux de change, coûts de transport, du carburant, redevances et taxes afférentes à certains services.

Si l'augmentation du prix global excède 10%, 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 8 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 des prix mentionnés dans la brochure ou dans des documents émis.

5) NOS PRIX COMPRENNENT:

Le voyage en autocar de tourisme ou de grand tourisme + les taxes routières. Le logement et les repas, selon la formule choisie dans les hôtels du programme. Les documents de voyage. La T.V.A. d'après le tarif en vigueur.

6) NOS PRIX N'INCLUENT PAS:

Le supplément pour une chambre individuelle, les excursions et visites facultatives, les boissons aux repas (sauf information 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 (à régler sur place)

7) PAIEMENT DU MONTANT DU VOYAGE

A - Acompte Sauf dans le cas de location ou de convention expresse contraire, le voyageur paie à la signature du bon de commande (document d'inscription) entre les mains de l'agence de voyages, un acompte minimum de 30% du prix total du voyage.

B - Solde du prix du voyage. Le voyageur est tenu de payer le solde au plus tard 30 jours avant la date de départ à condition qu'il ait reçu préalablement/simultanément la confirmation écrite du voyage et/ou les documents de voyage. Dans le cas de non-paiement, l'organisateur se réserve le droit d'annuler le voyage aux conditions de l'article 9 sur l'annulation par le voyageur.

8) MODIFICATION PAR LE VOYAGEUR

L'organisateur / l'intermédiaire de voyages peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant 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. pour modification minime (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.

c. pour une modification importante (changement d'hôtel, de destination, de la date du départ ou du retour, ajout ou retrait d'une prestation pendant le voyage):

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 pour autant qu'elle soit possible.

Chaque modification importante est sujette à disponibilités au moment de la modification et engendrera dans le cas contraire l'application des frais d'annulation prévu à l'article 9 pour la période concernée.

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.

9) ANNULATION PAR LE VOYAGEUR

Le voyageur peut à tout moment résilier son inscription, totalement ou partiellement. L'annulation 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. A savoir :

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

- Moins 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.

Quels que soient les frais de modification ou d'annulation, les primes d'assurances restent dues en plus.

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.

10) MODIFICATION DU VOYAGE PAR L'ORGANISATEUR

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. Si le voyageur n'accepte pas la modification proposée, il peut alors résilier le contrat sans pénalité. Le voyageur doit informer de sa réponse l'intermédiaire ou 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.

11) ANNULATION DU VOYAGE 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. L'organisateur remboursera dans ce cas la totalité des sommes versées par les voyageurs, sans que ceux-ci puissent réclamer des dommages et intérêts éventuels. 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 15 jours calendrier avant la date de départ.

12) REMBOURSEMENT DE SERVICE – RECLAMATIONS

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 de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages. Toute demande de remboursement d'un service non utilisé doit être introduite par écrit auprès du bureau qui a procédé à son inscription, au plus tard trente jours après la fin du voyage prévu. Si malgré toute la sollicitude de l'organisateur, un voyageur avait une réclamation à formuler, celle-ci devrait être introduite durant le voyage auprès de l'accompagnateur, de l'hôtesse ou, à défaut, auprès du représentant local, qui s'efforcera d'y apporter une solution. Si la solution intervenue ne donne pas satisfaction, le voyageur doit introduire sa réclamation par écrit comme dit ci-dessus et accompagnée de toutes les justifications nécessaires. Enfin, en cas de litige, seuls les tribunaux d'Arlon et de Liège sont compétents.

13) RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISATEUR

A. 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 16 février 1994 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.

B. Certaines excursions, activités sportives, manifestations touristiques, etc... peuvent être réservées sur place auprès d'entreprises étrangères qui ne font pas partie de Généraltour. De telles activités qui ne font pas partie du voyage à forfait initial, ne relèvent pas de la responsabilité de Généraltour. Les plaintes relatives à ces activités doivent être formulées et solutionnées sur place. Généraltour ne peut en aucun cas être tenu responsable d'éventuels préjudices ou nuisances causés par les actes de tiers.

14) RESPONSABILITES DU VOYAGEUR

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, 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, au moyen de transports, 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.

15) 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.

16) CHAMBRES

Le logement est prévu en chambre double. Les touristes, désirant obtenir des chambres individuelles, paient un supplément. Même si ces chambres individuelles (ou singles) 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 est indicative. 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.

16 bis) Les facilités éventuellement mentionnées à la réservation ne peuvent être garanties que dans la mesure des possibilités et ne font pas partie du contrat.

17) 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». En cas de perte de bagage lors d'un transport en autocar, une attestation 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.

18) HORAIRES

Les horaires mentionnés sur la brochure comme sur les documents de voyage le sont à titre indicatif. Les voyageurs doivent savoir que les horaires 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 Généraltour.

19) 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. A bord des autocars Généraltour, le transport est gratuit pour les enfants de 0 à 2 ans à condition qu'ils occupent le même siège que leur(s) parent(s) ou accompagnateur(s). Dans tous les autres cas, qu'il s'agisse de transport ou de prestations quelconques, la gratuité n'est pas acquise et 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. Généraltour ne sera en aucun cas tenu ni au paiement ni au remboursement. 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.

20) ANIMAUX - EQUIPEMENTS

Tout animal est interdit, quel que soit le type de voyage, sauf accord préalable écrit et express du transporteur.

Tout bien non assimilable à un bagage est interdit (des vélos – voitures d'enfants...) sauf accord express préalable et écrit du transporteur.

21) 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.

22) POURBOIRE

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

23) AUTOCARS NON FUMEURS

Tous nos autocars sont des espaces non fumeurs.