

CONDITIONS GENERALES (A.S.B.L. COMMISSION DE LITIGES VOYAGES) ET PARTICULIERES DE VOYAGES

Article 1 - Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application au contrat d'organisation de voyages, tel que défini par la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation et d'intermédiaire de voyages. Sans préjudice des dispositions du droit commun, les contrats d'intermédiaire de voyages sont soumis aux dispositions spécifiques de la loi susmentionnée.

Article 2 - Promotion et offre

- Les informations contenues dans la brochure de voyages engageant l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages, qui a éditée ladite brochure, à moins que :
 - les modifications dans ces informations n'aient été clairement communiquées au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat.
 - les modifications n'interviennent ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties au contrat.
- L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peut se voir contraint de supprimer une offre, temporairement ou définitivement.
- L'offre mentionnée dans la brochure est valable jusqu'à épuisement.

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

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

- Avant la conclusion du contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages de communiquer aux voyageurs par écrit:
 - les informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que le séjour, pour permettre au voyageur de rassembler les documents nécessaires. Les voyageurs non belges ont intérêt à s'informer des formalités à accomplir auprès de leurs instances compétentes.
 - les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance et/ou assistance.
 - Au plus tard 7 jours calendriers avant la date de départ, de fournir par écrit aux voyageurs les informations suivantes:
 - les horaires, les lieux des escales et correspondances ainsi que, si c'est possible, l'indication de la place à occuper par le voyageur.
 - le nom, l'adresse et le numéro de téléphone et de fax, soit de la représentation locale de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages, soit des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problème, soit directement de l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages.
 - pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'entant ou avec le responsable sur place de son séjour.
- Le délai de 7 jours calendriers visé à l'alinéa précédent n'est pas applicable en cas de contrat conclu tardivement.

Article 4 - Information de la part du voyageur

Le voyageur doit fournir à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément.

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

Article 5 - Formation du contrat

- Lors de la réservation du voyage, l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur un bon de commande conformément à la loi.
- Le contrat d'organisation de voyages prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur de voyages, par l'entremise ou non de l'intermédiaire de voyages qui agit au nom du voyageur.
- Si le contenu du bon de commande diffère de celui de la confirmation de voyage ou si la confirmation n'a pas lieu au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de tous les montants déjà payés.

Article 6 - Prix du voyage

- Le prix convenu dans le contrat est fixe et inclut tous les services obligatoires, sous réserve d'une erreur matérielle évidente.
- Le prix convenu dans le contrat peut toutefois être revu à la hausse ou à la baisse jusqu'à 21 jours calendriers avant la date de départ prévue, pour autant que cette révision résulte d'une modification :
 - des taux de change appliqués au voyage et/ou
 - du coût de transport, y compris le coût du carburant, et/ou
 - des redevances et taxes afférentes à certains services.Si l'augmentation dépasse 10% du prix global, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas le voyageur a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes payées à l'organisateur de voyages. La révision du prix sera appliquée proportionnellement à la partie des prestations soumises à cette révision de prix.
- Pour le séjour et les autres services à l'étranger, de même que pour le transport, le calcul du prix est basé sur les tarifs et les taux de change du 1er septembre de l'année qui précède la conclusion du contrat, et en particulier pour le transport en charter.

Article 7 - Paiement de la somme du voyage

- Sauf en cas de location ou de convention expresse contraire, le voyageur paie à la signature du bon de commande 30% du prix total du voyage, avec un minimum de 100 € à titre d'acompte.
- Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paie le solde au plus tard un mois avant le départ, à condition qu'il ait préalablement reçu ou qu'il reçoive simultanément, la confirmation écrite du voyage et/ou les documents de voyage.
- Si la réservation a lieu moins d'un mois avant la date de départ, la totalité du prix est immédiatement exigible.

Article 8 - Cessibilité de la réservation

- Le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers qui devra remplir toutes les conditions du contrat d'organisation de voyages. Le cédant doit informer l'organisateur de voyages et le cas échéant, l'intermédiaire de voyages, de cette cession, suffisamment longtemps avant le départ.
- Le voyageur qui cède son voyage et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix global du voyage et des frais de la cession.

Article 9 - Autres modifications par le voyageur

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages portera en compte au voyageur tous les frais résultant de modifications demandées par celui-ci (voir conditions spéciales).

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

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

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

- Si l'organisateur résilie le contrat avant le début du voyage en raison des circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a le choix entre:
 - soit l'acceptation d'une autre offre de voyage de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément; si le voyage offert en substitution est de qualité inférieure, l'organisateur de voyages doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais.
 - soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.
- Le voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat, sauf :
 - si l'organisateur de voyages annule le voyage parce que le nombre minimum de voyageurs prévus dans le contrat et nécessaire à l'exécution de celui-ci n'a pas été atteint et si le voyageur en a été informé par écrit dans le délai prévu au contrat et au moins 15 jours calendriers avant la date de départ;
 - si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, en ce non compris les surréservations. Par cas de force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée.

Article 12 - Non-exécution partielle ou totale du voyage

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

Article 13 - Résiliation par le voyageur

Le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat. Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'organisateur de voyages et l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi à la suite de la résiliation. Le dédommagement peut être fixé forfaitairement et s'élever à une fois le prix du voyage au maximum.

Article 14 - Responsabilité de l'organisateur de voyages

- L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de voyages de poursuivre les autres prestataires de services en responsabilité.
- L'organisateur de voyages est responsable des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences.
- Si une convention internationale est d'application à une prestation faisant l'objet du contrat de voyage, la responsabilité de l'organisateur de voyages est, le cas échéant, exclue ou limitée conformément à la convention.
- Pour autant que l'organisateur du voyage n'exécute pas lui-même les prestations de services prévues dans le contrat, sa responsabilité cumulée pour dommages matériels et la perte de la jouissance du voyage est limitée à concurrence de deux fois le prix du voyage.
- Pour le reste les articles 18 et 19 de la loi mentionnée dans l'article 1 sont d'application.

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

Article 16 - Règlement des plaintes

- Avant le départ:

Les plaintes antérieures à l'exécution du contrat de voyage doivent être introduites au plus vite par lettre recommandée ou contre accusé de réception, auprès de l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages.
- Pendant le voyage:

Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée. A cet effet, le voyageur s'adressera, dans l'ordre suivant, à un

représentant de l'organisateur de voyages ou à un représentant de l'intermédiaire de voyages, ou finalement, directement à l'organisateur de voyages.

- Après le voyage:

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

Article 17 - Commission de Litiges Voyages

- Il y a naissance d'un «litige» lorsqu'une plainte ne peut être résolue amiablement ou n'a pas été résolue dans les 4 mois suivant la fin de la ou des prestations, ou suivant la date de départ prévue, si le contrat de voyage n'a jamais été exécuté.
- Chaque litige né après la conclusion d'un contrat, relatif à ce contrat, et par lequel un voyageur est concerné, peut être traité par la Commission de Litiges Voyages à la demande de la partie demanderesse, à l'exception des litiges relatifs aux dommages corporels. Si la partie défenderesse est un consommateur, elle peut s'opposer au traitement du litige par la Commission. Pour ce faire, elle doit, dans un délai de 15 jours calendriers, à dater de la notification à la partie défenderesse de l'introduction auprès de la Commission du dossier relatif au litige, informer par envoi recommandé, le Secrétaire de la Commission de Litiges Voyages qu'elle ne souhaite pas voir traiter ce dossier par la commission.
- La procédure et la décision seront conformes au Règlement des Litiges et aux dispositions du Code Judiciaire en matière d'arbitrage (art. 1676 à 1723 compris). La décision lie les parties, sans possibilité d'appel. Une redevance est due pour le traitement d'un litige; elle est fixée par le Règlement des Litiges.
- L'emploi de ces conditions générales implique l'acceptation de tous les règlements et décisions, fixés par la Commission de Litiges Voyages asbl, en particulier le Règlement de Litiges.
- L'adresse de la Commission de Litiges Voyages asbl est : Boulevard Roi Albert II, 16 - 1000 BRUXELLES

Conditions particulières de l'agence dans le cadre de ses programmes:

Pour les voyages qui ne correspondent pas aux programmes standards, un supplément par dossier de 50 euros pourra être réclamé ainsi que le paiement du prix total du billet d'avion à la signature du bon de commande.

En cas d'annulation de la part du client, une somme de 15 à 25 € pourra être retenue comme frais de dossier, majorée éventuellement de l'indemnité ou des frais de rupture et/ou modification de contrat dont le détail est repris ci-dessous et/ou dans les conditions générales de l'organisateur.

FRAIS DE MODIFICATION par personne :

Toute modification apportée à la commande initiale sera considérée comme une annulation et entraînera les mêmes frais. Océan Voyages essaiera de limiter ces frais si possible, à ceux imposés par ses correspondants.

FRAIS D'ANNULATION par personne pour le terrestre:

- A partir de l'inscription jusqu'à 56 jours avant le départ : 150 €.
- Du 55^e au 22^e jour avant le départ : 50% du prix du terrestre
- Du 21^e au 10^e jour avant le départ 75% du prix du terrestre
- A partir du 9^e jour avant le départ 100% du prix du terrestre

FRAIS D'ANNULATION par personne pour une croisière plongée:

- A partir de 121 jours avant le départ : 20% du prix croisière avec un minimum de 150 €.
- Du 120^e au 91^e jour avant le départ : 50% du prix croisière
- Du 90^e au 61^e jour avant le départ 75% du prix croisière
- Moins de 60 jours avant le départ 100% du prix croisière

FRAIS D'ANNULATION par personne pour l'aviation:

En cas de transport en vol charter (les vols charters ne sont jamais remboursables), ou en cas de billets sur lignes régulières émis prématurément, ou de tarifs aériens promotionnels non modifiables, les retenues seront en fonction des conditions de chaque compagnie.

Remarque:

En cas de non présentation pour quelque produit que ce soit 100 % de frais seront réclamés. En cas de paiement anticipé de l'hôtel ou d'autres produits, ou selon les conditions spécifiques pour certains services (croisières, circuits spéciaux...) les frais peuvent s'élever jusqu'à 100 % du total même si la date d'annulation est relativement éloignée de la date de départ.

Sans préjudice de la compétence de la Commission de Litiges Voyages concernant l'exécution du contrat, seuls les tribunaux de Liège sont territorialement compétents.

ASSURANCES

Nos prix ne comprennent pas d'assurances. Il est recommandé au voyageur de souscrire une assurance annulation et assistance.



Membre de

ASSURANCE INSOLVABILITE FINANCIERE



Compagnie Européenne d'Assurances
des Marchandises et des Bagages S.A.

Rue des deux Eglises, 14
1000 BRUXELLES (Agréée sou le n° de code 0420)

NUMERO D'URGENCE +32 (0)3 253 64 15

Océan Voyages sprl est assurée conformément à l'article 36 de la loi du 16.02.1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages ainsi qu'à l'Arrêté Royal du 25.04.1997 afin de respecter les engagements envers le voyageur en cas d'insolvabilité financière.