

## CONDITIONS PARTICULIÈRES VOYAGES LAPONIE (UNE MARQUE DE REIZEN VAN RENTERGHEM)

*Nos conditions particulières sont d'application aux ventes de services de voyage à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2018 et font partie intégrante du contrat. Elles viennent en complément des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, des dispositions de la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (« la Loi »), et le cas échéant des conditions contractuelles des fournisseurs des prestations de voyage.*

Les conditions particulières suivantes sont d'application lorsque nous offrons en vente ou vendons des voyages à forfaits en tant qu'organisateur

### 1. OFFRES

Toutes nos brochures, annonces publicitaires, pages web ou offres sont élaborées de bonne foi et en fonction des données disponibles. Les cartes, photos et illustrations sont présentées à titre informatif et ne sont pas contractuelles.

Le voyageur accepte expressément que les informations précontractuelles qui lui sont communiquées peuvent faire l'objet de modifications avant la conclusion du contrat et que, sauf stipulation contraire, nos offres sont toujours « en demande » ou sous réserve de confirmation. Sauf stipulation contraire elles sont valables pendant 5 jours. Toutes informations communiquées par téléphone sont toujours sous réserve.

Le voyageur nous autorise à corriger les éventuelles erreurs matérielles manifestes dans les informations précontractuelles que nous lui communiquons.

### 2. FORMATION DU CONTRAT

Sauf stipulation contraire expresse, le contrat d'organisation de voyages se forme au moment de la confirmation de l'offre au voyageur, de manière définitive et sans réserve et, si un acompte est réclamé, lorsque le voyageur a payé cet acompte.

### 3. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

**3.1** Le prix couvre les services de voyage qui sont repris dans le contrat de voyage et comprend également toutes les taxes et tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires. Le voyageur devra, le cas échéant, supporter les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires dont nous ne pouvons raisonnablement avoir connaissance ou que nous ne pouvons raisonnablement calculer avant la conclusion du contrat, tels que des taxes touristiques ou d'accès à des facilités, des taxes d'entrée, des coûts.

Le voyageur nous autorise à corriger les éventuelles erreurs de prix manifestes.

**3.2** Les prix communiqués par téléphone par nos services de réservation sont toujours susceptibles d'être modifiés. Seules les confirmations de prix écrites sont valables.

**3.3** Nous nous réservons le droit de majorer le prix en cas d'évolution :

1° du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou

2° du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou

3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait. En cas de baisse des coûts visés ci-dessus après la conclusion du contrat et avant la date de départ, le voyageur a le droit à une réduction proportionnelle. Dans ce

Voyages Laponie est une marque de la NV Reizen Voyages Van Renterghem

Voyages Laponie - Korte Zilverstraat 6, 8000 Bruges

Tel. 050/34 43 55 - E-mail: [info@voyageslaponie.be](mailto:info@voyageslaponie.be) – [www.voyageslaponie.be](http://www.voyageslaponie.be) - BE0460152756

# VOYAGES LAPONIE

cas, nous aurons le droit d'imputer des frais administratifs. Nous ne justifions ces frais qu'à votre demande expresse.

Toute majoration de prix sera communiquée au voyageur sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait, assortie d'une justification et d'un calcul.

**3.4** Sauf convention contraire, un acompte de 30 % du prix total est perçu lors de la conclusion du contrat et le solde est dû au plus tard 30 jours avant le départ. Les dossiers sur demande, sauf s'ils donnent lieu à une réservation ferme, sont toujours soumis à des frais de dossier de 25 EUR. Les dossiers qui s'écartent du programme standard sont soumis à des frais de € 25 par dossier.

**3.5** Les paiements en espèces ne sont acceptés qu'à concurrence de € 3.000. Si le prix total est égal ou supérieur à 3 000 EUR, un paiement en espèces correspondant à 10 % du prix total, avec un maximum de € 3.000, est accepté.

**3.6** Toute facture non payée à son échéance donnera lieu, de plein droit et sans mise en demeure préalable, au paiement d'un intérêt de 10 % par an et d'une indemnité forfaitaire de 10 % avec un minimum de € 50.

Par ailleurs, en cas de non-paiement des factures à l'échéance, nous nous réservons le droit de résilier le contrat avec mise en demeure avec effet immédiat et de réclamer des dommages-intérêts avec un minimum de l'indemnité de résiliation prévue à l'article 4. Les avances versées par le voyageur seront déduites de l'indemnité.

Nous nous réservons le droit de ne pas délivrer les documents de voyage tant que nos factures n'ont pas été intégralement payées.

## 4. ANNULATION PAR LE VOYAGEUR

**4.1** Toute annulation par le voyageur doit nous parvenir par [info@voyageslaponie.be](mailto:info@voyageslaponie.be) à l'adresse mentionnée à l'article 16. Les annulations qui nous parviennent en dehors de nos heures d'ouverture sont réputées avoir été reçues le jour ouvrable suivant.

**4.2** En cas d'annulation, nous facturons les frais d'annulation suivants :

- jusqu'à 61 jours avant la date de départ : 35 % du montant du voyage avec un minimum de 40 € par personne
- de 60 à 46 jours avant le départ : 55 % du prix du voyage avec un minimum de 100 € par personne
- de 45 à 22 jours avant le départ : 80 % du montant du voyage avec un minimum de 175 € par personne
- de 21 à 3 jours avant le départ : 100 % du montant du voyage avec un minimum de 250 € par personne
- moins de 3 jours avant le départ ou en cas de non présentation : 100% du montant du voyage.

**Remarque** : les vols ne sont pas annulables et donnent toujours lieu à des frais d'annulation de 100 %.

## 5. MODIFICATIONS DU CONTRAT PAR LE VOYAGEUR

Toute modification du contrat par le voyageur donnera lieu au paiement de frais administratifs forfaitaires de € 50 par personne, plus les frais éventuels encourus par nos prestataires de services de voyage.

Le voyageur accepte qu'une modification soit subordonnée à la disponibilité et à l'adaptation éventuelle du prix. Si la modification n'est pas disponible ou si la différence de prix est trop importante, le voyageur peut renoncer au contrat, auquel cas les frais d'annulation de l'article 4 s'appliquent. Les frais de modification sont dans tous les cas à la charge du voyageur.

Voyages Laponie est une marque de la NV Reizen Voyages Van Renterghem

Voyages Laponie - Korte Zilverstraat 6, 8000 Bruges

Tel. 050/34 43 55 - E-mail: [info@voyageslaponie.be](mailto:info@voyageslaponie.be) – [www.voyageslaponie.be](http://www.voyageslaponie.be) - BE0460152756

## 6. MODIFICATIONS DU CONTRAT PAR L'ORGANISATEUR

**6.1.** Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications mineures au contrat, une fois qu'il est formé. Dans ce cas, nous en informerons le voyageur par support durable.

**6.2.** Nous nous réservons également le droit de corriger des erreurs matérielles manifestes dans le contrat.

**6.3.** Lorsque des modifications significatives doivent être apportées au contrat ou lorsque le prix doit être augmenté de plus de 8%, conformément à l'article 20 de la Loi, le voyageur est tenu de nous informer de sa décision dans un délai de [7] jours à partir de la communication de la modification. En fonction des circonstances, ce délai peut être modifié.

## 7. CESSIION DU CONTRAT

En cas de cession du contrat, et pour autant que nous ayons pu vérifier que le cessionnaire remplit toutes les conditions du contrat, le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement des frais résultant de la cession. Le voyageur comprend que, dans certains cas, le coût du transfert peut être équivalent au prix d'achat d'une nouvelle prestation de voyage (cpar exemple, dans le cas de billets d'avion non modifiables ou remboursables).

## 8. NON-CONFORMITE ET ASSISTANCE

**8.1.** Le voyageur est tenu de nous informer sans délai de toute non-conformité qu'il constate sur place. Toute plainte à cet égard sera évaluée par l'organisateur en fonction des circonstances spécifiques et de la nature du forfait réservé.

Le voyageur doit communiquer ses plaintes de la manière suivante :

- pendant les heures de bureau : de 9h30 à 18h (heure locale en Belgique)
- par [info@voyageslaponie.be](mailto:info@voyageslaponie.be)

**8.2** Le voyageur a le droit d'adresser ses plaintes au détaillant auprès duquel il a acheté le forfait. Dans ce cas, il nous informera également en tant qu'organisateur de sa plainte.

**8.3** Le voyageur comprend que s'il ne nous informe pas correctement et sans délai, il nous empêchera de résoudre efficacement le problème rencontré. Les conséquences financières seront supportées par le voyageur.

## 9. RESPONSABILITE DE L'ORGANISATEUR

**9.1** Nous sommes responsables de la bonne exécution de toutes les prestations de voyage du forfait lorsque nous agissons en tant qu'organisateur. Nous n'avons pas cette responsabilité si nous agissons en tant que revendeur.

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

**9.3** Nous ne sommes jamais responsables de la bonne exécution des prestations de voyage qui ne sont pas expressément mentionnées dans le contrat de voyage à forfait et/ou que le voyageur a réservées sur place sans nous en informer (telles que les excursions ou les activités supplémentaires)

## 10. DOCUMENTS DE VOYAGE

**10.1** Le voyageur doit être en possession de documents de voyage valables pour entrer dans le pays de destination. Dans certains cas, une carte d'identité suffit, dans d'autres cas, un passeport international (parfois valable jusqu'à six mois après le retour) et dans d'autres cas encore, un passeport international et un visa.

**10.2** Même si nous essayons d'informer le plus possible le voyageur sur les formalités du pays de destination, il appartient au voyageur de vérifier la validité et la conformité de ses documents de voyage.

Il appartient au voyageur non belge de se renseigner auprès de son ambassade ou d'autres autorités diplomatiques afin de connaître les formalités en vigueur. Nous ne sommes pas responsables en cas de négligence du voyageur à cet égard.

**10.3** La personne qui conclut le contrat s'engage à nous informer de sa nationalité et de celle de tous les voyageurs pour le compte desquels elle agit, et à nous communiquer toute information pertinente à cet égard.

## 11. SANTE ET CONDITION PHYSIQUE – ATTENTION VOYAGE D'AVENTURE

**11.1.** Nous ne pouvons pas connaître l'état de santé de tous les voyageurs. Il est donc du devoir du voyageur de se renseigner lui-même sur les formalités sanitaires de la destination choisie et de vérifier s'il est physiquement apte à participer à un voyage donné.

Le voyageur qui réserve un voyage à forfait chez nous sait qu'en tant qu'organisateur, nous proposons des destinations uniques et spéciales, qui amènent parfois les voyageurs dans des régions reculées et qui ont donc un caractère aventureux. Pour chaque expédition ou voyage aller-retour que nous proposons à la vente, les conditions et les risques du voyage sont décrits avec précision dans notre offre, dans une brochure ou sur notre site web, qui font partie intégrante du contrat de vacances à forfait.

**11.2** Le voyageur déclare qu'il est médicalement, physiquement et psychologiquement apte à entreprendre le voyage choisi. Le voyageur qui souffre d'un handicap physique ou psychique, d'une mobilité réduite ou d'une maladie nécessitant un traitement ou qui est enceinte est tenu de nous en informer, le cas échéant par l'intermédiaire de la personne qui réserve le voyage.

Dans certains cas, comme les croisières d'expédition polaire qui font escale dans des destinations dépourvues d'installations médicales avancées et où seuls des soins de base peuvent être prodigués par un médecin qualifié et une petite infirmerie, nous demandons aux voyageurs de remplir un rapport médical afin que le médecin de l'expédition soit au courant de leur état de santé et de leurs besoins.

Tous les dossiers médicaux sont strictement confidentiels.

Nous nous réservons le droit de refuser un voyageur pour un voyage ou de lui refuser la poursuite d'un voyage si, pour des raisons strictement objectives et non discriminatoires, il apparaît qu'il n'est pas en mesure d'y participer, afin de ne pas créer de risques déraisonnables pour le voyageur et les autres voyageurs.

Le voyageur est responsable de toutes les conséquences dues à la fourniture de données médicales incomplètes ou incorrectes.

**11.3** Il est conseillé au voyageur de prévoir du matériel et des équipements adaptés en fonction de la nature du voyage, sauf si ceux-ci sont inclus dans le forfait. Nous ne pouvons être tenus responsables de la négligence du voyageur à cet égard.

**11.4** Il est également conseillé au voyageur de consulter le site internet du SPF Affaires étrangères concernant les conditions de santé et de sécurité.

## 12. ASSURANCES

En raison du caractère exceptionnel de nos voyages, nous pouvons demander aux voyageurs de souscrire une assurance d'assistance adéquate et d'en fournir la preuve avant d'accepter leur réservation.

## 13. GARANTIE FINANCIERE

Conformément à la loi, notre insolvabilité financière est protégée par MS Amlin Insurance SE, Koning Albert II-laan 37, 1030 Bruxelles, en garantie du rapatriement des voyageurs et du remboursement de toutes les sommes versées.

## 14. ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

Notre responsabilité civile est assurée par MS Amlin Insurance SE.

## 15. VOLS

**15.1** Les horaires de vols communiqués dans nos offres sont formulés sous toutes réserves. Tout changement d'horaire sera communiqué au plus vite au voyageur.

**15.2.** L'identité du transporteur effectif sera indiquée sur les documents de voyage fournis au voyageur en application du Règlement européen 2011/2005.

**15.3.** Le voyageur a l'obligation de se présenter à temps à l'embarquement et de disposer de tous ses documents de voyage. Nous ne saurons être tenus responsables en cas d'incidents tels que le refus d'embarquement, causé intentionnellement ou par la négligence du voyageur.

**15.4.** Le cas échéant, le voyageur a l'obligation de remplir une déclaration de perte, vol ou de dégâts causés à ses bagages auprès de la compagnie aérienne qui exécute le vol concerné.

**15.5.** Les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de la Commission européenne en application du Règlement européen 2311/2005 du 14 décembre 2005 peuvent être retrouvées en suivant ce lien : [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_en](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en)

## 16. NOTIFICATIONS

Sauf disposition contraire, toutes les notifications prévues par le contrat de voyage à forfait doivent être faites aux adresses suivantes :

- Par lettre : Korte Zilverstraat 6 à 8000 Bruges
- Par courrier électronique : [info@voyageslaponie.be](mailto:info@voyageslaponie.be)

## 17. RECLAMATIONS

**17.1** Un formulaire de réclamation est disponible auprès du représentant local pendant le voyage. Les voyageurs sont tenus de formuler toute plainte le plus tôt possible sur place afin que nous puissions y répondre de manière appropriée.

**17.2** Tous les litiges pouvant résulter du présent contrat et qui ne sont pas soumis à la compétence de la Commission de litiges voyages en vertu des conditions générales de la Commission de litiges voyages relèvent de la compétence des tribunaux de Bruges.