

Conditions particulières de voyage – voyages à forfait – 01/03/2019

Article 1 Offre de voyage

Le contenu que nous publions dans nos brochures, dans nos newsletters, sur notre site Web et sur les réseaux sociaux a été élaboré de bonne foi sur la base des données disponibles à ce moment-là.

L'organisateur se réserve le droit de rectifier toute erreur matérielle.

Le voyageur accepte que l'organisateur puisse apporter des modifications à l'offre de voyage. Le contrat de voyage n'est conclu qu'après confirmation par l'organisateur. L'offre est un contrat sous conditions suspensives.

Dans certains cas, l'organisateur peut être contraint de modifier ou de supprimer une offre donnée. Une solution alternative sera alors proposée au client.

Article 2 Tarifs

1. Sauf erreur matérielle manifeste, le prix convenu dans le contrat relatif au voyage à forfait est définitif et tous les services obligatoires sont compris, à l'exception de ceux qui, conformément aux réglementations locales, ne peuvent être payés que sur place par le voyageur.

2. Le prix est renseigné par personne, sauf indication contraire.

3. Les prix comprennent les services convenus, tels que renseignés dans le contrat.

4. Ne sont pas compris : les frais de passeport, de visa, de vaccination et d'assurance ; les dépenses personnelles, les pourboires et les excursions facultatives qui ne sont pas expressément renseignées comme étant comprises.

5. Les prix qui sont renseignés oralement ou par téléphone par notre service réservations sont toujours sous réserve. Seules les confirmations de prix écrites sont valables.

6. Augmentations des prix : après la conclusion du contrat relatif au voyage à forfait, l'organisateur a le droit d'augmenter ou de diminuer le prix conformément aux dispositions de l'article 5 des Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages.

7. Le prix du transport aérien est variable étant donné que d'éventuels suppléments de prix (par ex. pour le carburant) peuvent être imposés par les compagnies aériennes. Ces derniers sont imputés nets.

8. Étant donné la charge de travail inhérente à l'établissement de propositions de voyage sur mesure, des frais administratifs seront imputés par personne pour toute réservation : 20 € par adulte et 10 € par enfant (entre 2 et 11 ans inclus).

Article 3 Formalités

1. Le voyageur affirme avoir pris connaissance des informations relatives aux formalités à accomplir qui lui sont communiquées par l'organisateur ou par le revendeur. Le voyageur doit être en possession de documents d'identité valables (non échus) pour le voyage réservé. Le passeport international doit être valable jusqu'à 6 mois minimum après le retour prévu. Le voyageur est également responsable de l'éventuelle obtention des visas requis. Les voyageurs n'ayant pas la nationalité belge sont tenus de communiquer spontanément leur nationalité.

2. Les enfants doivent être en possession d'une carte d'identité avec photo. Les enfants qui ne sont pas accompagnés de leurs parents doivent présenter des documents attestant de l'autorisation des parents à voyager seuls et précisant les dates d'arrivée dans et de départ depuis le pays concerné, sans oublier de renseigner l'adresse de la destination de vacances et leur adresse en Belgique.
3. Tout dommage qui découlerait du non-respect des prescriptions légales en vigueur dans le pays concerné sera à la charge du voyageur.
4. Le voyageur est responsable des vaccinations éventuelles. Étant donné que l'organisateur n'est pas médicalement compétent, le voyageur doit évaluer les informations fournies avec un médecin compétent.
5. Les animaux de compagnie peuvent être emmenés à condition de tenir compte des directives spécifiques émises par l'organisateur. Ils doivent dans tous les cas être en règle vis-à-vis des prescriptions de vaccination. L'organisateur ne peut cependant en aucun cas être tenu responsable des dommages éventuels ou des difficultés qui découleraient de la présence en voyage d'animaux de compagnie.

Article 4 Inscription et paiement

1. In Africa, In the Sands, In the Orient

L'inscription se fait via la signature ou l'acceptation du bon de commande. L'acompte est fixé à 30 % de la somme totale due pour la formule sur place et à 100 % de la somme totale due pour le vol. L'inscription n'est définitive qu'après réception de l'acompte. Le solde devra être réglé au plus tard 30 jours avant le départ. Les personnes qui s'inscrivent dans les six semaines précédant la date de départ doivent régler l'intégralité de la somme totale due. Toute personne qui inscrit d'autres participants est responsable du respect des Conditions générales et particulières par ces derniers. Pour certaines périodes données, d'autres conditions sont d'application en matière d'acompte, de paiement du solde et de frais de modification ou d'annulation. Le voyageur en sera informé lors de la réservation. En cas de non-paiement en temps opportun du solde, l'organisateur a le droit, après mise en demeure à la charge du souscripteur, de rompre le contrat relatif au voyage à forfait et d'appliquer les conditions contractuelles d'annulation.

2. In Blue Waters

Les conditions de paiement de l'acompte pour les croisières sont conformes aux conditions générales des compagnies maritimes. L'acompte sur le prix du vol est fixé à 100 %. En cas de non-paiement en temps opportun du solde, l'organisateur a le droit, après mise en demeure à la charge du souscripteur, de rompre le contrat relatif au voyage à forfait et d'appliquer les conditions contractuelles d'annulation.

3. Demande d'offre tardive : In Africa, In the Sands, In the Orient, In Blue Waters

Une demande d'offre tardive requiert un engagement clair et correct, tant du voyageur que de l'organisateur. Le voyageur assure à l'organisateur que sa demande est sincère. C'est pourquoi une demande tardive ne peut être traitée par l'organisateur qu'après réception d'une somme forfaitaire réclamée au voyageur :

- a) demande d'offre moins de 14 jours avant le départ : 100 € par dossier
- a) demande d'offre moins de 7 jours avant le départ : 250 € par dossier

Ces frais ne seront déduits que lors de la réservation effective relative à cette demande d'offre tardive. Dans tout autre cas, cette somme ne pourra à aucun moment être réclamée par le voyageur.

4. Réservation tardive : In Africa, In the Sands, In the Orient, In Blue Waters

Une réservation tardive relative à une offre émise plusieurs semaines au préalable engendrera des frais supplémentaires pour l'organisateur, tels que des frais de communication, entre autres. Ces frais supplémentaires seront imputés de façon forfaitaire :

- a) réservation moins de 14 jours avant le départ : 25 € par dossier
- a) réservation moins de 7 jours avant le départ : 35 € par dossier

Article 5 Annulation par le voyageur

1. In Africa, In the Sands, In the Orient

Il est possible d'annuler une réservation de voyage déjà confirmée moyennant prise en charge des frais

d'annulation. Le voyageur est tenu d'en informer le revendeur ou l'organisateur par e-mail ou par courrier recommandé. En cas d'annulation, les frais suivants seront imputés :

- a) jusqu'à 60 jours avant le départ : 20 % de la somme totale due, avec un minimum de 250 € par personne
- b) moins de 60 jours avant le départ :
 - entre 60 et 45 jours avant le départ : 30 % de la somme totale due + frais billet d'avion
 - entre 45 et 30 jours avant le départ : 50 % de la somme totale due + frais billet d'avion
 - entre 30 et 15 jours avant le départ : 75 % de la somme totale due + frais billet d'avion
 - dans les 15 jours avant le départ (jour du départ y compris) : 100 % de la somme totale due + frais billet d'avion

Si l'annulation ou la modification est envoyée un samedi, un dimanche ou un jour férié, elle ne sera opposable à l'égard de l'organisateur de voyages qu'à partir du jour ouvrable qui suit. Les primes de l'assurance annulation ne sont pas remboursables.

2. Annulation par le voyageur : In Blue Waters

Les conditions d'annulation des compagnies maritimes sont d'application + frais administratifs éventuels.

3. Dispositions dérogatoires : In Africa, In the Sands, In the Orient, In Blue Waters

En cas de paiement anticipé de l'hébergement ou autres services, ou selon les conditions spécifiques aux croisières, circuits touristiques, hôtels, vols, etc., les frais d'annulation peuvent s'élever à 100 %.

Article 6 Modification par le voyageur

1. In Africa, In the Sands, In the Orient

Les modifications en matière de dates de voyage (départ et/ou retour), de nom, de lieu de séjour, mais également de régime linguistique, de type de chambre, de repas, d'excursions, etc., sont acceptées moyennant les suppléments de prix suivants :

- a) plus de 55 jours avant la date de départ initiale : 20 € par personne et par modification ;
- b) entre 55 et 22 jours avant la date de départ initiale : 50 € par personne et par modification ;
- c) entre 21 et 7 jours avant la date de départ initiale : 125 € par personne et par modification ;
- d) dans les 7 jours qui précèdent la date de départ initiale : voir article 5 « Annulation par le voyageur ».

Les suppléments de prix susmentionnés s'ajoutent à l'adaptation ordinaire des prix qui accompagne toute modification.

2. In Blue Waters :

Pour toute modification relative aux croisières, les frais de modification conformément aux Conditions générales des compagnies maritimes sont d'application, et ce, en plus des frais de modification susmentionnés.

3. Cessibilité de la réservation :

Voir article 7 des Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages.

Article 7 Résiliation et modification par l'organisateur

Il est possible que des modifications interviennent après confirmation du contrat relatif au voyage à forfait par l'organisateur. Les modifications qui interviennent avant le départ peuvent comprendre un changement d'aéroport (départ) ou un changement de moyen de transport, par exemple. Les modifications visées dans le programme du voyage peuvent exceptionnellement engendrer des dérogations en matière d'itinéraires, d'excursions, de logement et de transport sur place par rapport à ce qui a été stipulé dans le contrat de voyage. Dans pareil cas, l'organisateur est tenu de proposer des solutions alternatives au voyageur dans le but de faire subsister le caractère du voyage.

Article 8 Responsabilité de l'organisateur

1. Les informations reprises dans le présent document ont été établies d'après les données dont nous avons connaissance jusqu'à six mois avant leur publication. Si des modifications interviennent en termes d'exploitation, d'infrastructures et de services (produits proposés), ces dernières sont communiquées sans délai après prise de connaissance par l'organisateur.

2. Les prestations de l'organisateur débutent et se terminent sur le lieu d'embarquement.

9. Procédure de gestion des plaintes

1. Pendant le voyage

Le voyageur doit communiquer au prestataire de services (hôtel, transporteur) ou au représentant de l'organisateur toute non-conformité à laquelle il est confronté au cours de son voyage à forfait, et ce, sans délai inutile et de façon probante. Le voyageur trouvera toutes les coordonnées nécessaires du représentant sur les documents de voyage qui lui auront été remis par l'organisateur ou le revendeur. Le voyageur formulera directement sa plainte auprès de l'organisateur ou du revendeur, et ce, uniquement si l'organisateur n'est pas représenté sur place. Le numéro spécial d'urgence de l'organisateur est indiqué clairement dans les documents de voyage. En cas de notification au revendeur, l'organisateur doit également recevoir une copie de la plainte. Toute notification tardive peut limiter un éventuel dédommagement. Le non-respect des présentes conditions peut influencer la détermination d'un éventuel dédommagement.

2. Après le retour

Dans le cas où aucune suite satisfaisante ne peut être donnée sur place à une plainte, ou dans le cas où il est impossible pour le voyageur d'introduire une plainte sur place, ce dernier doit, au plus tard un mois après la fin du voyage à forfait, introduire une plainte auprès du revendeur ou de l'organisateur, et ce, par courrier recommandé ou via e-mail (avec accusé de réception). L'équivalent des services dont n'a pas pu jouir le voyageur ne sera remboursé que sur présentation d'une attestation écrite émanant du prestataire de services concerné dans laquelle ce dernier fait clairement état des services dont n'a pas profité le voyageur.

3. Commission de Litiges Voyages

En cas de contestation, les parties doivent dans un premier temps chercher à atteindre un arrangement à l'amiable. Si cette tentative d'arrangement à l'amiable s'avère infructueuse dans un délai compris entre 1 et 3 mois, chacune des parties peut alors demander à la Cellule Conciliation de la Commission de Litiges Voyages asbl d'entamer une procédure de conciliation (pour la procédure : voir Conditions générales Commission de Litiges Voyages).

En ce qui concerne les plaintes pour lesquelles la Commission de Litiges Voyages n'est pas compétente, seuls les tribunaux d'Anvers sont compétents. L'inscription du voyageur à l'un de nos voyages implique que le voyageur accepte nos conditions.

Article 10 Garanties

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 Voyages à forfait) et à l'Arrêté royal du 29 mai 2018, Footprints est assurée par MS Amlin Insurance SE – Insolvency claims, Succursale Belgique, 37 Boulevard du Roi Albert II 1030 Bruxelles, www.amlin.com (n ° BNB 2943, TVA BE 0644.921.425), tél.+32(0)2/894.70.00, e-mail : insolvency.claims.be@msamlin.com afin de pouvoir continuer à observer ses obligations envers le voyageur en cas d'insolvabilité. La constitution de garantie est encadrée par la Vlaamse Solidariteit Reisgelden, un département de la Vereniging van Vlaamse Reisorganisatoren.

Article 11 Vols et durée du trajet du voyage à forfait

Les horaires renseignés ont une valeur indicative. Le voyageur doit en toutes circonstances garder à l'esprit que ces derniers peuvent être modifiés, tant avant que pendant le voyage. La responsabilité de l'organisateur n'est en aucun cas davantage engagée que celle du transporteur pour tout dommage qui découlerait de retards. Le voyageur doit prendre connaissance des informations détaillées relatives à l'itinéraire de voyage et à ses particularités, tel que renseigné dans l'« Itinéraire élargi ».

Le voyageur qui, pendant le voyage, déroge de sa propre initiative à l'itinéraire programmé ou n'est pas présent aux heures de rendez-vous fixées, sera responsable de tous les frais supplémentaires engendrés et ne pourra en aucun cas exiger le remboursement des services dont il n'aura pas pu profiter.

Le voyageur est tenu de se présenter en temps opportun au guichet d'enregistrement de la compagnie aérienne concernée, à l'aéroport. Pour les vols européens, la règle générale des 2 heures avant le départ est d'application. Pour les vols non européens, il convient de se présenter 3 heures avant le départ.

Article 12 Assurances facultatives et obligatoires

L'organisateur et, si le voyage à forfait est vendu via un revendeur, le revendeur, fournissent au voyageur, avant qu'il ne s'engage via un contrat relatif à un voyage à forfait, les informations suivantes : renseignements concernant les assurances facultatives ou obligatoires qui couvrent les frais de résiliation

du contrat par le voyageur ou les frais d'assistance, y compris de rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès.

Article 13 Bagages

En cas de dommage aux bagages ou de perte de ces derniers, le voyageur doit compléter un Rapport d'irrégularité de Bien auprès du département en charge des bagages perdus de l'aéroport. Il sera impossible d'obtenir un quelconque dédommagement sans ce document.

Article 14 Données à caractère personnel

Vos données à caractère personnel sont traitées par Footprints à des fins de gestion de la clientèle sur la base de la relation contractuelle découlant de la commande/de l'achat de vos vacances et/ou de services connexes, et à des fins de marketing direct (pour vous proposer de nouveaux produits et services de vacances) sur la base de notre intérêt légitime d'entreprendre. Si vous souhaitez que nous ne traitions pas vos données à des fins de marketing direct, il vous suffit de nous le faire savoir à l'adresse suivante : info@footprints.be. Via cette adresse, vous pouvez également en tout temps demander à savoir quelles données nous traitons à votre propos et, le cas échéant, exiger que nous les rectifiions ou les supprimions. À cet égard, il est possible que nous vous demandions de prouver votre identité, et ce, afin de nous assurer de fournir les données aux bonnes personnes. Pour toute question concernant le traitement de vos données, nous vous invitons à vous tourner vers le service marketing de Footprints (info@footprints.be). Si vous êtes en désaccord avec la façon dont nous traitons vos données, vous pouvez en tout temps vous tourner vers l'Autorité de protection des données (www.privacycommission.be - rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles). Vous retrouverez notre politique en matière de traitement des données à caractère personnel sur www.footprints.be

Article 15 Acceptation

Toute inscription à un voyage Footprints implique automatiquement l'acceptation par le voyageur de nos Conditions générales et particulières. Il affirme par la même occasion les avoir reçues avant l'établissement du contrat de voyage. Tous les contrats sont exclusivement régis par le droit belge.