

Conditions particulières MALMEDY TOURISME – Agence de voyages

Nos conditions particulières sont d'application aux ventes de services de voyage à partir du 01/01/2024 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.

A. VOYAGES À FORFAIT

Si nous agissons en tant que détaillant dans la vente de voyages à forfait, nous ne pouvons être tenus responsables de l'exécution des services de voyage.

Si nous agissons en tant qu'organisateur au sens de la Loi, les dispositions particulières suivantes s'appliquent.

1. Offres :

Nos offres sont rédigées de bonne foi en fonction des données disponibles au moment de l'élaboration.

Les cartes, photos et illustrations sont fournies à titre informatif et ne peuvent être reproduites sans notre autorisation.

Nous nous donnons le droit de corriger des erreurs matérielles manifestes dans les informations précontractuelles et dans le contrat.

Les informations données par téléphone en complément d'une offre sont toujours sous réserve et ne sont pas contractuelles.

2. Formation du contrat :

Le contrat existe entre les 2 parties dès la confirmation de l'offre par le client. Cette confirmation doit se faire par écrit (signature des documents en agence ou par renvoi d'un accord par mail), doit être datée et signée par la personne responsable en mentionnant clairement les coordonnées du client.

Le contrat ne peut être signé que par une personne majeure, jouissant de la capacité juridique à s'engager.

3. Prix et modalités de paiement

Prix :

Tous les prix, suppléments et réductions s'entendent par personne sauf si stipulation contraire dans l'offre.

Le prix de ce voyage a été calculé sur base des informations reçues par nos partenaires au moment de la réalisation de l'offre.

Si MALMEDY TOURISME propose des tarifs groupes valables à partir d'un minimum de personnes payantes

clairement mentionnés dans les tableaux de prix, le prix est révisable si la base minimale n'est pas atteinte. MALMEDY TOURISME pourra revoir le prix du voyage (à la hausse comme à la baisse) jusque 20 jours avant la date de départ si cette variation est consécutive d'une modification du taux de change, des taxes touristiques ou de toutes autres taxes, d'une hausse du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie.

Si la majoration du prix dépasse 8% du prix total, le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

Modalité de paiement :

La valeur des prix des vols compris dans le voyage est toujours à payer à la réservation dans sa totalité.

Pour le reste des prestations et services, si le départ est à :

- Plus de 45 jours de la date de réservation, l'acompte s'élève à minimum 30% sur la partie en question.

- Moins de 45 jours, 100 % du prix à la réservation.

Le solde devra nous parvenir au plus tard 45 jours avant le départ.

Paiement par banque : veuillez toujours payer les sommes demandées sur le compte stipulé sur le contrat de vente.

Paiement en espèces : veuillez respecter la limite légale de maximum 3000 € par dossier.

Tant que le dossier n'est pas soldé, MALMEDY TOURISME ne délivrera pas les documents de voyages.

En cas de non-paiement ou manque de paiement à la date d'échéance :

- MALMEDY TOURISME se réserve le droit d'annuler le voyage en appliquant les frais d'annulation prévus ci-dessus sans préjudice de son droit de réclamer des intérêts et dédommagements supplémentaires. Les éventuels acomptes versés par le voyageur seront imputés sur les coûts de MALMEDY TOURISME.

- Les frais suivants sont d'application, de plein droit et sans mise en demeure :

- un intérêt conventionnel de 12% par an sur le montant encore dû à partir de la date d'échéance ;

- un dédommagement forfaitaire de 10% du montant encore due, avec un minimum de 75 €.

4. Modifications ou annulation du contrat par le voyageur :

Pour toute modification apportée à la réservation, MALMEDY TOURISME portera en compte du voyageur des frais de 50 € par modification en plus des frais relevant de la compagnie de transport et/ou de l'hébergeur et/ou d'un éventuel tiers

intervenant selon le type de voyage réservé. Modification sujette à disponibilité et éventuels ajustements de prix.

Le voyageur peut à tout moment annuler sa réservation partiellement ou totalement. Celle-ci doit être communiquée par écrit au plus tôt à MALMEDY TOURISME (voir point 14. Notifications). Une annulation ne peut être prise en compte qu'un jour ouvrable et durant les heures d'ouvertures de l'agence de voyages. Les annulations intervenant en dehors de cette période seront prises en compte à partir du jour ouvrable suivant.

Sauf mention contraire dans l'annexe: Remarques & conditions particulière à cette offre, MALMEDY TOURISME pratiquera les frais d'annulation suivants :

- pour une annulation survenant plus de 45 jours avant le départ, un minimum 20% du prix du voyage. Le prix des vols est toujours à payer à 100%. Un dédommagement administratif de 10% de la valeur du dossier sera porté en compte. Ce montant ne pourra pas être inférieur à 50 €. L'ensemble du coût de l'annulation par le voyageur ne pourra pas dépasser 100% du prix du voyage.

- pour les autres cas (annulation ou en cas de non présentation le jour du départ), 100% du prix total du voyage.

5. Cession du contrat

Le voyageur a le droit de céder le contrat. Les frais de cession sont identiques aux frais de modification.

L'organisateur doit être prévenu avant que la cession soit effective. L'organisateur se réserve le droit de ne pas accepter le cessionnaire.

Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement des frais de cession.

6. Non-conformité & assistance :

Pour que la plainte soit valable et correctement traitée, le voyageur qui contacte le détaillant a l'obligation de toujours adresser une copie de la plainte à l'organisateur. Le voyageur a l'obligation de communiquer le plus vite possible toute non-conformité constatée sur place :

- Au prestataire concerné et en respectant la procédure de l'organisateur ;

- A MALMEDY TOURISME, en téléphonant au N° 0032 (0)80/33.06.05. Des précisions ou informations complémentaires peuvent être envoyées par mail sur l'adresse feven@skynet.be

L'organisateur appréciera la non-conformité relevée et proposera une solution.

Si vous n'introduisez une plainte

qu'à votre retour de voyage, nous ne sommes pas toujours en mesure de constater les faits et vous pouvez perdre également le droit à une indemnité.

Si la plainte mentionnée sur place n'a pu être solutionnée de manière satisfaisante ou si sa formulation n'a été à aucun moment possible, le voyageur doit officiellement introduire celle-ci dans le mois qui suit son retour auprès de l'organisateur par courrier recommandé ou contre accusé de réception.

7. Modifications du contrat par l'organisateur :

Modifications mineures :

L'organisateur se réserve le droit d'apporter des modifications mineures au contrat et de rectifier les erreurs matérielles survenues dans l'offre ou le contrat.

Modifications significatives :

Si l'organisateur doit pour des raisons imprévues et importantes, modifier le programme du voyage, il prévient le voyageur dans les meilleurs délais. Le voyageur doit réagir dans les 48h après l'envoi de cette information sauf mention contraire de l'organisateur. En l'absence de réaction, l'agence se réserve le plein droit de résilier le contrat de voyage et d'annuler le voyage au frais du voyageur.

8. Responsabilité

L'organisateur est responsable de la bonne exécution des services du voyage prévus dans le contrat de voyage.

La responsabilité en cas de non-conformité est de maximum trois fois le prix du voyage, sauf en cas de préjudice corporel ou de dommage causé intentionnellement ou par négligence. La responsabilité de MALMEDY TOURISME ne pourra jamais être mise en cause en cas de force majeure, d'un événement qu'il n'aurait pu prévoir ni éviter malgré la plus grande prudence et d'application d'une Convention Internationale s'appliquant à une prestation faisant l'objet du contrat d'organisation de voyages. Au nombre de celles-ci la Convention de Montreal, la Convention de Varsovie, la Convention d'Athènes ou encore la Convention de Berne. L'organisateur décline toute responsabilité pour toutes les prestations non reprises dans le contrat.

9. Santé :

Le voyageur est obligé de s'informer sur les formalités sanitaires propres à chaque destination.

Le voyageur reconnaît qu'il est apte à effectuer le voyage choisi sans assistance particulière.

10. Information générale en matière de formalité de voyage :

Le voyageur doit être en possession de documents d'identité valables pour la destination et pour les pays de transit ou d'escale éventuels.

Il incombe au voyageur de s'assurer de la validité et de la conformité de ses documents de voyage.

Les enfants de - 18 ans voyageant seuls ou sans leurs parents ou tuteurs légaux doivent avoir une autorisation parentale légalisée par la commune pour sortir du territoire belge.

Autres nationalités : s'adresser aux instances compétentes de son pays (ambassade ou autres instances diplomatiques).

Un permis de séjour n'est en aucun cas valable pour quitter le territoire belge.

Plus d'informations sur <http://diplomatie.belgium.be/fr/>.

Le voyageur doit informer l'organisateur de sa nationalité.

11. Garantie financière :

MALMEDY TOURISME est assuré contre l'insolvabilité financière auprès du Fonds de Garantie Voyage (GFG) sous le contrat 9612.0065.00. Contact : Av. de la Métrologie 8 à 1130 Bruxelles- Tél: 02/240.68.00 - info@gfg.be.

12. Contact organisateur en cas de plainte :

Madame Stéphanie Mertens, Directrice, MALMEDY TOURISME SRL, Rue du Commerce 15, 4960 MALMEDY, feyen@skynet.be

13. Transporteur :

L'identité du transporteur effectif sera communiquée sur les documents de voyage (Règlement EU 2111/2005).

Les horaires et le plan de transport (étapes/escales) sont indicatifs et donnés sous toutes réserves. Le voyageur se tiendra informé des éventuels changements pour ses trajets. Le voyageur a l'obligation de se présenter à temps à l'embarquement et de disposer de tous ses documents d'identité et de voyage.

En cas de problème au niveau des bagages, le voyageur a l'obligation de le signaler et de remplir une déclaration de perte, vol ou de dégâts causés à ses bagages.

En cas de voyage en avion, la liste des compagnies aériennes interdites est consultable à l'adresse suivante :

https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en

14. Notifications :

Toute notification dans le cadre du contrat de voyage doit être faite à une des adresses suivantes :

- MALMEDY TOURISME SRL – RUE DU COMMERCE 15, 4960 MALMEDY, feyen@skynet.be

15. Assurances voyages conseillées :

Nous vous recommandons de souscrire les assurances annulation et assistance/rapatriement pour l'ensemble des voyageurs.

Les Conditions Générales sont remises à la signature du contrat d'assurance.

La notification de l'annulation doit nous parvenir au moment de la connaissance du sinistre et au plus tard le jour du départ. Le justificatif original (certificat médical ou autre) doit nous être envoyé en même temps ou dans les plus brefs délais suivant cette notification.

16. Assurance responsabilité civile & professionnelle :

MALMEDY TOURISME est couvert en responsabilité civile & professionnelle auprès de la compagnie MS AMLIN.

17. Préférence et condition essentielle :

Lors de la réservation de son voyage, le voyageur peut toujours indiquer une préférence. Peu importe que cette facilité soit indiquée ou non dans le tableau des prix, avec ou sans supplément. L'organisateur transmettra cette préférence au prestataire de services concerné mais ne peut rien garantir.

Il se peut toutefois qu'une certaine préférence soit d'une telle importance pour le voyageur que la réservation ou non de son voyage en dépend. On parle alors d'une condition essentielle. Il est nécessaire de l'indiquer clairement lors de la réservation.

Si le voyageur demande encore une condition essentielle après la confirmation et que la réponse est négative, les conditions d'usage sont appliquées en cas d'annulation.

18. Divers :

Les arrangements et accords verbaux non confirmés par écrit par MALMEDY TOURISME ne seront pas pris en considération.

La nullité d'une partie des conditions particulières ou générales n'atteint pas la validité des autres parties.

La responsabilité de MALMEDY TOURISME ne peut être engagée relativement aux textes, descriptions de dépliants et prospectus émis par des hôteliers, organisations touristiques régionales ou compagnies de transport.

19. Litiges :

Tout litige survenant lors de la conclusion ou de l'exécution du contrat et qui ne serait pas soumis à la Commission de Litiges Voyages conformément aux conditions générales, ressort de la compétence des Tribunaux de Verviers.

Vous avez la possibilité aussi de contacter la plateforme de règlement en ligne de l'EU :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.ho>

[me.show&lng=FR](#)

20. Vente à distance de voyages :

Bien que l'article 47 de la loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur prévoit pour tout contrat à distance un délai de rétractation de 14 jours, cette disposition ne s'applique pas pour la vente à distance de services d'hébergement, de transports, de restauration et de loisirs, sauf si l'offre en vente a lieu par démarchage téléphonique ou par télécopieur ou par courrier électronique (Arrêté Royal du 18/11/2002).

21. Protection des données à caractère personnel (RGDP) :

Notre société, soucieuse de vos données personnelles et de notre relation avec nos clients, prospects et partenaires ambitionne de traiter vos données à caractère personnel de manière transparente.

I. Notre responsable de traitement

Le responsable de traitement désigné est MALMEDY TOURISME SRL représenté par Madame Stéphanie Mertens, Directrice, RUE DU COMMERCE 15. 4960 MALMEDY, malmedy@avitour.travel

En tant que responsable de traitement, notre société est tenue de respecter les exigences légales en matière de traitement de données pour des finalités qu'elle détermine elle-même. Elle est responsable du traitement des données à caractère personnel notamment de ses clients, prospects ou partenaires.

II. Les données utilisées vous concernant

Notre société traite vos données à différentes fins.

Pour vous identifier, vous contacter et vous servir efficacement nous collectons généralement les données suivantes : Nom / Prénom / Adresse / Numéro client / Email / Date de naissance / Nationalité.

III. Intérêt légitime

Notre société doit pouvoir fonctionner en tant qu'entreprise. Le règlement européen sur la protection des données à caractère personnel parle « d'intérêt légitime ».

Comme entreprise commerciale un certain nombre d'intérêts légitimes forment la base des traitements que nous assurons. Nous avons pour souci de veiller à la qualité de nos services en respectant l'équilibre entre l'impact que ces traitements peuvent avoir sur la vie privée et les intérêts légitimes de toute entreprise.

Si vous aviez néanmoins des objections sur certains traitements, vous pouvez nous contacter. Vous pouvez également exercer les droits que la réglementation propre au traitement de données à caractère personnel vous offre.

IV. Nos sous-traitants et nos fournisseurs

Pour l'exécution d'un certain nombre d'opérations nous faisons appel :

- soit à des fournisseurs ;
- soit à des sous-traitants.

Nous veillons à nous attacher le concours de partenaires et fournisseurs fiables et offrant un degré de sécurité suffisant pour préserver nos données et les données de nos clients.

V. Les droits clients et leur exercice

Le règlement européen fournit aux clients et prospects les droits suivants :

Droit de consultation des données

Vous pouvez consulter les données que nous traitons vous concernant. Si vous exercez ce droit d'accès, nous essaierons de vous donner un aperçu aussi complet que possible concernant vos données. Cependant, certaines données ont pu être supprimées de nos fichiers. De la même manière, certaines données stockées sur des supports permettant d'assurer des sauvegardes peuvent avec le temps ne pas nous permettre de restituer ces données.

Droit de la rectification des données

Vous pouvez demander une rectification de vos données ou à compléter vos données au responsable de traitement ci-avant mentionné.

Droit d'opposition à une utilisation spécifique

Si vous contestez la manière dont nous traitons vos données en fonction de vos intérêts légitimes, vous pouvez vous opposer à une utilisation spécifique. Il existe cependant des cas dans lesquels nous devons en vertu d'un texte légal traiter une donnée.

Droit à la suppression des données

Si vous soupçonnez un traitement inapproprié de certaines données, vous pouvez demander à ce que ces données soient supprimées. Il existe cependant légalement des cas dans lesquels la suppression ne nous est légalement pas permise.

Droit d'opposition à un traitement automatique

Vous pouvez vous opposer à des traitements automatisés. Contactez-nous afin de voir comment répondre à votre demande au mieux. Certains traitements sont en effet automatisés pour mieux vous servir.

Pour l'exercice de ces différents droits, soyez précis dans la demande que vous formulez et justifiez de votre identité.

Vous avez des questions, des remarques sur le traitement de vos données ? Vous pouvez prendre contact avec le responsable de traitement de notre société mentionné au point I.

B. VENTE SEPARÉE DE SERVICES DE VOYAGE

Lorsque nous vendons séparément un seul service de voyage au sens de l'art. 71 de la Loi, les dispositions particulières suivantes s'appliquent :

1. Offres

Voir point 1 de la partie A.

2. Formation du contrat :

MALMEDY TOURISME agit comme détaillant. Le contrat se forme directement avec le prestataire de services ou l'organisateur de voyage. Le contrat existe entre les 2 parties dès la confirmation de l'offre par le client. Cette confirmation doit se faire par écrit (signature des documents en agence ou par renvoi d'un accord par mail), doit être datée et signée par la personne responsable en mentionnant clairement les coordonnées du client.

Le contrat ne peut être signé que par une personne majeure, jouissant de la capacité juridique à s'engager.

3. Prix et modalités de paiement

Voir point 3 de la partie A.

4. Modifications ou annulation du contrat par le voyageur :

Le voyageur peut résilier uniquement si le prestataire le permet, et à ses conditions.

La rémunération du professionnel reste acquise

Dans le cas où c'est possible, la résiliation peut se faire en agence, par mail ou par courrier recommandé. La date valable et actée de la résiliation sera toujours le jour ouvrable suivant la réception effective du recommandé ou de l'accusé de réception du mail. Un mail dont nous n'aurions pas accusé réception ne peut pas, en aucun cas, être considéré comme une résiliation valable.

Nous nous réservons le droit de réclamer le prix du voyage moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait de la remise à disposition des services de voyage.

5. Responsabilité

Le professionnel n'est pas responsable de l'exécution des services de voyage. Il n'est soumis à aucune obligation d'information en matière de passeports et visa, ou de santé.

6. Garantie financière :

Voir point 11 de la partie A.

7. Transporteur :

Voir point 13 de la partie A.

8. Notifications :

Voir point 14 de la partie A.

9. Divers :

Voir point 18 de la partie A.

10. Litiges :

Voir point 19 de la partie A.

11. Protection des données à caractère personnel (RGDP) :

Voir point 21 de la partie A.

12. Election de domicile

Le voyageur donne à l'agence de voyages le pouvoir exprès de le représenter valablement dans tous les rapports avec les prestataires et organisateurs de voyages, et plus particulièrement celui de signer en son nom le(s) document(s) de voyage délivré(s) par les prestataires et organisateurs de voyages. Le réservataire fait élection de domicile à l'adresse de l'agence de voyages.