

CONDITIONS GENERALES DE VOYAGE

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 des voyages

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

Article 3 : Information requises

A. De l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages

1. avant la conclusion du contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages de communiquer aux voyageurs par écrit :
 - a. les informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et 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;
 - b. Les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance et/ou assistance.
 - c. Les conditions générales et particulières applicables aux contrats
2. au plus tard 7 jours calendrier avant la date du départ, de fournir par écrit aux voyageurs les informations suivantes :
 - a. les horaires, les lieux des escales et correspondances ainsi que, si c'est possible, l'indication de la place à occuper par le voyageur;
 - b. 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;

- c. pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir

un contact direct avec l'enfant ou avec le responsable sur place de son séjour;
Le délai de 7 jours calendrier visé à l'alinéa précédent n'est pas applicable en cas de contrat conclu tardivement.

B. Du voyageur

Celui-ci doit fournir à l'organisateur et/ou à 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 4 : Le Contrat

A. Formation du contrat

1. 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.
2. 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 du 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.

B. Prix du voyage

1. Le prix convenu dans le contrat est fixe et inclut tous les services obligatoires, sous réserve d'une erreur matérielle évidente. Une révision du prix est possible pour autant qu'elle soit consécutive aux variations :
 - a. des taux de change appliqués aux voyages
 - b. des coûts de transports y compris le coût du carburant
 - c. des redevances et taxes afférentes à certains service
2. Le prix fixé dans le contrat ne peut en aucun cas être majoré au cours des 20 jours civils précédant le jour du départ.
3. Si la majoration excède 10% du prix global, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement immédiate toutes les sommes qu'il a payées à l'organisateur de voyage.

C. Paiement du prix

1. Sauf convention expresse contraire, le voyageur paye, à titre d'acompte, à la signature du bon de commande, une fraction du prix global ou total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage.
2. Dans le cas où le voyageur resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, après avoir été mis en demeure de manière légale, l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyage auront le droit de résilier de plein droit le contrat qui le(s) lie à celui-ci et de mettre les frais à charges du voyageur.

3. Sauf convention contraire sur le bon e commande, le voyageur paye le solde du prix au plus tard un mois avant le départ, à condition qu'il ait préalablement reçu la confirmation écrite du voyage ou les documents de voyage.

4. Si la réservation a lieu moins d'un mois avant la date de départ, la totalité du prix est immédiatement exigible.

D. Cessibilité de la réservation

1. 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.

2. Le voyageur qui cède son voyage et le cessionnaire sont responsables solidairement du paiement du prix global du voyage et des frais de la cession.

Article 5 : Exécution du contrat

A. Modifications avant le départ par l'organisateur de voyages

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 5.B.

B. Résiliation avant le départ par l'organisateur de voyages

1. Si l'organisateur résilie le contrat avant le début du voyage en raison de 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.

2. 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 calendrier avant la date de départ ;

- si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, en ce non compris les surréservations. Pour 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.

C. Non-exécution partielle ou totale du voyage

1. 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.

2. En cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, il dédommage le voyageur à concurrence de cette différence.

3. 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 ramène au lieu de départ et est tenu, le cas échéant, de dédommager le voyageur.

D. Modification par le voyageur

l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant de modifications demandées par celui-ci

E. 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.

F. Responsabilité de l'organisateur de voyages

1. 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.

2. 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.

3. L'organisateur de voyages est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations. Il n'est pas responsable au cas où

- les manquements constatés dans l'exécution du contrat sont imputables au voyageur
- les manquements imprévisibles ou insurmontables sont imputables à un tiers qui est étranger aux prestations visées au contrat

- c. les manquements sont imputables à un cas de force majeure tel que défini dans la loi art 14 §2.
 - d. les manquements sont imputables à un événement que l'organisateur de voyages ne pouvant ni prévoir ni éviter même en faisant preuve de la plus grande prudence, en ce non compris les surréservations.
4. 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.
 5. Pour autant que l'organisateur de voyages 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.
 6. Pour le reste les articles 18 et 19 de la [loi](#) mentionnée dans l'article 1er sont d'application.

Article 6 : 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 7 : Règlement des plaintes

1. 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.
2. Pendant le voyage: Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduits 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 directement à l'intermédiaire de voyages, ou finalement, directement à l'organisateur de voyages.
3. Après le voyage: Les plaintes qu'il est impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas 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 8 : Commission de Litiges Voyages

1. 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 le date de départ prévue, si le contrat de voyage n'a jamais été exécutée.
2. Chaque litige né après la conclusion du présent contrat, relatif à ce contrat, et par lequel un voyageur est concerné, peut être traité par la

Commission de Litiges Voyages ASBL à la demande de la partie demanderesse, à l'exception des litiges relatifs aux dommages corporels.

3. 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 calendrier, 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 secrétariat de la Commission de Litiges Voyages qu'elle ne souhaite pas voir traiter ce dossier par cette Commission.

4. 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.

5. L'emploi de ces conditions générales implique l'acceptation de tous les règlements et décisions, fixés par la Commission de Litiges Voyages a.s.b.l., en particulier le Règlement de Litiges.

L'adresse de la Commission de Litiges Voyages a.s.b.l. est : Bd. du Roi Albert II, 16 - 1000 Bruxelles.

CONDITIONS PARTICULIERES

1. Prix

- a. Sauf erreur matérielle manifeste, le prix est celui indiqué sur le bon de commande. Ce prix peut être revu pour autant que ceci soit prévu dans les conditions contractuelles de l'organisateur de voyages ou, le cas échéant, du fournisseur d'une prestation isolée permettant d'accomplir un voyage ou un séjour quelconque, et pour autant que la Loi le permet.
- b. Les prix donnés par téléphone sont toujours sous toutes réserves et sont uniquement donnés à titre d'information. Seul le prix indiqué sur le bon de confirmation est valable.

2. Conditions de paiement

- a. Le voyageur privé accepte de payer un acompte au moment de l'inscription de 30% de la somme du voyage.
- b. Le solde du voyage doit être payé 30 jours avant la date du départ.
- c. A défaut de paiement de l'intégralité ou d'une partie de la somme du voyage, ou des frais d'annulation, au moment convenu, le voyageur est redevable à la S.A. ACTIVE GOLF & THALASSO, de plein droit et sans qu'une mise en demeure ne soit exigée, un intérêt de retard sur le montant encore dû, calculé au taux d'intérêt conventionnel de 12% par an à partir de la date à laquelle le paiement était exigible jusqu'au jour du paiement total, majoré d'une somme de 10% sur le montant encore dû, avec un minimum de € 75,00, à titre d'indemnité forfaitaire pour les frais et efforts supplémentaires qui doivent être fournis pour obtenir le paiement. Un paiement tardif ou incomplet donne également droit à la S.A. ACTIVE GOLF & THALASSO d'annuler le voyage et d'imputer les frais d'annulation qui en découlent conformément aux conditions contractuelles de l'organisateur de voyages ou, le cas échéant, du fournisseur d'une prestation isolée permettant d'accomplir un voyage ou un séjour quelconque.

3. Documents de voyage

Les documents de voyage seront transmis au voyageur ou disponibles auprès de l'organisateur de voyage au plus tard 7 jours avant le départ. En cas de modification ou de réservation tardive (moins de 14 jours avant le départ), les documents de voyage peuvent être remis au lieu de départ.

4. Modifications par le voyageur

- a. Lors de l'inscription, les dates de départ et de retour sont réservées ferme. Il est impossible de modifier sur place la date de retour.
- b. Les vols réservés et confirmés ne sont pas modifiables, ni remboursables.
- c. Une interruption anticipée du voyage ne donne pas droit à un remboursement des services dont le voyageur n'a pas bénéficié. Tous les frais complémentaires (transport par avion, transferts) sont à la charge du voyageur.

- d. Conformément à l'article 5. D des conditions générales de voyage, il est acquis que les frais suivants doivent être payés en tout état de cause même si la modification est due à un cas de force majeure :
 - jusqu'à 30 jours avant le départ : 25 euros/pers
 - de 30 à 7 jours avant le départ : 50 euros/pers
 - Moins de 7 jours avant le départ : 100 euros/pers
- e. Conformément à l'article 4.B. des conditions générales, une indemnité de 25 euros est due en cas de cession de la réservation.
- f. Les frais d'annulation de séjour sont les suivants :
 - jusqu'à 30 jours avant le départ : 50 euros/pers
 - de 30 à 15 jours avant le départ : 50% du montant du voyage
 - de 15 à 7 jours avant le départ : 75% du montant du voyage
 - moins de 7 jours avant le départ : 100% du montant du voyage

5. Documents exigés

Passeport, visa, vaccinations, formalités douanières et autres :

Le voyageur doit prendre lui-même les renseignements nécessaires auprès des autorités concernées au sujet des documents dont il aura besoin pour le voyage, ainsi qu'au sujet de toute autre formalité qu'il doit remplir pour le voyage. Les mineurs d'âge doivent être en possession d'une pièce d'identité pourvue d'une photo (mineurs d'âge en dessous de 12 ans) ou d'une carte d'identité (mineurs d'âge en dessous de 12 ans); pour les pays pour lesquels un passeport est requis, le mineur d'âge doit disposer de son propre passeport. Tout voyageur qui n'est pas en mesure d'entreprendre l'intégralité ou une partie du voyage du fait qu'il ne possède pas les documents requis ou du fait qu'il ne respecte pas les lois et règlements en vigueur en est responsable et en assume toutes les conséquences et frais.

6. Assurance de voyage et d'annulation

Le voyageur reconnaît explicitement qu'une assurance voyage et annulation lui a été proposée. Ne pas souscrire une police d'assurance peut avoir des conséquences énormes.

En cas de refus de souscription d'une police d'assurance par le voyageur, la S.A. ACTIVE GOLF & THALASSO ne peut être tenue responsable pour les conséquences (financières et matérielles) d'un tel refus.

7. Obligations du voyageur

- a. Le voyageur est tenu de reconfrmer les heures de vol 2 jours avant le départ et d'être présent au moins deux heures avant l'heure de départ.
- b. Au moment de la réservation, chaque voyageur a l'obligation de signaler tout élément susceptible de déranger de n'importe quelle façon le déroulement normal du voyage

(nationalité, santé,...). Tous les frais occasionnés par la non-exécution de cette obligation par le voyageur seront à sa charge. Ainsi que tous les dommages occasionnés à Active Golf & Thalasso tant directement qu'indirectement.

9. Responsabilité

- a. Pour autant qu'il satisfait à toutes les obligations légales, Active Golf & Thalasso ne peut être tenu responsable d'événements tels que les grèves, épidémies, guerres, inondations,... Les frais de transport et de séjour supplémentaires qui en résultent sont à la charge du voyageur.
- b. Active Golf & Thalasso ne peut être tenu responsable du bon déroulement d'excursions, d'activités sportives non repris dans le contrat de voyage

10. Intermédiaire d'assurances

La S.A. ACTIVE GOLF & THALASSO est affiliée à la VVR (Vereniging Vlaamse Resibureaus) sous le numéro de licence A 6007

11. Litiges

Le droit belge sera seul d'application. Lors d'un litige, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Gand seront seuls compétents. Si l'organisateur de voyages ou, le cas échéant, le fournisseur d'une prestation isolée permettant d'accomplir un voyage ou un séjour quelconque, reconnaît les conditions de voyages de l'A.S.B.L. Commission de Litiges Voyages, la S.A. ACTIVE GOLF & THALASSO se soumet à ces conditions.

12. Informations sur la société

S.A. ACTIVE GOLF & THALASSO N.V.
38 Bld du Midi-Zuidlaan, 1000 Bruxelles-Brussel
TVA : BE 471 548 276
Licence: A 6007
KBC 446-0228161-60
Numéro IBAN BE 73 4460 2281 6160
BIC: KREDBEBB