

CONDITIONS GENERALES DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGE POUR LES VOYAGES A FORFAIT

Article 1. Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux contrats de voyage à forfait réservés à partir du 1 juillet 2018 tels que définis par la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage

Article 2. Information de la part de l'organisateur et du détaillant avant la conclusion du contrat de voyage à forfait

2.1 L'organisateur ainsi que le détaillant communiquent au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standard légalement prévues ainsi que les informations mentionnées ci-après dans le cas où elles s'appliquent au voyage à forfait :

1° les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et le nombre de nuitées comprises ;
- b) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux et les dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances; lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, le voyageur est informé de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) la situation, les principales caractéristiques et la catégorie de l'accommodation en vertu des règles du pays de destination ;
- d) les repas fournis ;
- e) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le voyage à forfait ;
- f) lorsque cela n'est pas clair, si les services de voyage seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe ;
- g) la langue dans laquelle les autres services touristiques seront fournis ;
- h) si le voyage est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite.

2° le prix total du voyage à forfait et, s'il y a lieu, tous les coûts supplémentaires que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

3° les modalités de paiement ;

4° le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage à forfait et la date limite pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

5° des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires ;

6° la mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation ;

7° des informations sur les assurances annulation et les assurances assistance.

2.2 Le professionnel veille à ce que le formulaire d'information standard approprié soit fourni au voyageur.

2.3 Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat de voyage à forfait. Elles ne peuvent pas être modifiées, sauf par accord commun des parties contractantes.

Article 3. Information de la part du voyageur

3.1 La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait doit fournir à l'organisateur et au détaillant tous les enseignements utiles qui pourraient influencer la conclusion du contrat ou le bon déroulement du voyage.

3.2 Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur et / ou le détaillant, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Article 4. Le contrat de voyage à forfait

4.1 Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait ou dans un délai raisonnable, l'organisateur ou s'il y a un détaillant, ce dernier, fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un PDF.

Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat de voyage à forfait est conclu en la présence physique et simultanée des parties.

4.2 Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations visées à l'article 2 et les informations suivantes :

1° les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées ;

2° que l'organisateur est responsable pour la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et qu'il a un devoir d'assistance ;

3° le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées ;

4° le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du représentant local de l'organisateur, ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur pour demander une aide si le voyageur est en difficulté ou pour se plaindre de toute non-conformité éventuelle ;

5° l'obligation pour le voyageur de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ;

6° des informations permettant d'établir un contact direct avec un mineur non accompagné ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour ;

- 7° des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes ;
- 8° des informations sur la Commission de Litiges Voyages et sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges de l'UE ;
- 9° des informations sur le droit du voyageur de céder son contrat à un autre voyageur.

4.3 En temps utile avant le début du voyage à forfait, l'organisateur remet au voyageur :

- 1° les reçus,
- 2° les vouchers et billets nécessaires,
- 3° les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement, les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

Article 5. Le prix

5.1 Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité.

Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix est calculée.

Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une 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'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou
- 3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

Si la possibilité d'une majoration est prévue, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés ci-dessus.

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

5.3 Une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifie avec une justification et un calcul, sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un PDF, et ce au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait.

5.4 En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses.

Article 6. Paiement du prix

6.1 Sauf convention expresse contraire, le voyageur paye, à titre d'acompte, à la conclusion du voyage à forfait, une fraction du prix total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage.

6.2 Sauf convention contraire le voyageur paye le solde du prix au plus tard un mois avant le départ.

6.3 Dans le cas où le voyageur, après avoir été mis en demeure, resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, l'organisateur et/ou le détaillant a le droit de résilier de plein droit le contrat qui le lie au voyageur et de mettre les frais à charge de celui-ci.

Article 7. Cession du contrat de voyage à forfait

7.1 Le voyageur peut céder le contrat de voyage à forfait à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat, à condition :

- 1° d'en informer l'organisateur et éventuellement le détaillant via un support durable comme par exemple un mail, un document papier ou un PDF, le plus rapidement possible et au plus tard 7 jours avant le début du voyage à forfait et
- 2° de supporter les frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

7.2 Celui qui cède le voyage à forfait et celui qui le reprend sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur informe celui qui cède le voyage des coûts de la cession.

Article 8. Autres modifications par le voyageur

L'organisateur et / ou le détaillant peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant d'autres modifications demandées par celui-ci et acceptées par l'organisateur et/ou le détaillant.

Article 9. Modifications au contrat par l'organisateur avant le voyage

9.1 L'organisateur ne peut pas, avant le début du voyage à forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix à moins que :

- 1° l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat, et
- 2° la modification ne soit mineure, et
- 3° l'organisateur n'en informe le voyageur sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un PDF.

9.2 Si, avant le début du voyage à forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières du voyageur qui sont confirmées ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8%, il informe le voyageur :

- 1° des modifications proposées et de leurs répercussions sur le prix du forfait ;

2° du fait que le voyageur pourra résilier le contrat sans payer de frais de résiliation, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées

3° du délai dans lequel il doit communiquer sa décision à l'organisateur

4° du fait que si le voyageur n'a pas accepté expressément la modification proposée dans le délai visé il est automatiquement mis fin au contrat, et

5° s'il y a lieu, de l'alternative proposée ainsi que de son prix.

9.3 Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait ou le voyage à forfait de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage à forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

9.4 Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément à l'article 9.2 et que le voyageur n'accepte pas d'autre forfait, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Article 10. Résiliation par l'organisateur avant le voyage

10.1 L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait :

1° si le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :

a) vingt jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;

b) sept jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;

c) 48 heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durent pas plus de deux jours,

ou

2° s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur avant le début du voyage à forfait.

10.2 Dans ces cas l'organisateur rembourse le voyageur des paiements effectués pour le voyage à forfait, sans être tenu à un dédommagement supplémentaire.

Article 11. Résiliation par le voyageur

11.1 Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage à forfait. Lorsque le voyageur résilie, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation.

Le contrat de voyage à forfait peut stipuler des frais de résiliation standard, calculés en fonction de la date de résiliation du contrat avant le début du voyage à forfait et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés.

En l'absence de frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation correspond au prix du voyage à forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage.

11.2 Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation, si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ont des conséquences importantes sur l'exécution du voyage à forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait en vertu du présent article, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du voyage à forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

11.3 L'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom endéans les quatorze jours, le cas échéant diminués des frais de résiliation.

Article 12. Non-conformité pendant le voyage

12.1 Le voyageur informe l'organisateur, sans retard de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.

12.2 Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf si cela :

1° est impossible, ou

2° entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité le voyageur a droit à une réduction de prix ou un dédommagement conformément à l'article 15.

12.3 Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

12.4 Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu, l'organisateur propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations, si possible de qualité égale ou supérieure.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage à forfait de qualité inférieure, l'organisateur octroie au voyageur une réduction de prix appropriée.

Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat de voyage à forfait ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

- 12.5** Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation et demander, le cas échéant, une réduction de prix et/ou un dédommagement.
Si le voyage à forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur fournit également au voyageur le rapatriement. S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et/ou à un dédommagement, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.
- 12.6** Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur.
- 12.7** La limitation des coûts, visés dans 12.6, ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du voyage à forfait.
- 12.8** L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter sa responsabilité si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.
- 12.9** Le voyageur peut adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l'exécution du voyage à forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage à forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard excessif.

Article 13. Responsabilité du voyageur

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leurs préposés et / ou à leurs représentants, par sa faute ou à la suite de la non-exécution de ses obligations contractuelles.

Article 14. Responsabilité de l'organisateur ou du professionnel

- 14.1** L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.
- 14.2** Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant établi dans un État membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions stipulées dans la loi du 21 novembre 2017.

Article 15. Réduction de prix et dédommagement

- 15.1** Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.
- 15.2** Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement est effectué sans retard excessif.
- 15.3** Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est due :
- 1° au voyageur ;
 - 2° à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et que cette non-conformité revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou
 - 3° à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Article 16. Obligation d'assistance

- 16.1** L'organisateur apporte sans retard excessif une assistance appropriée au voyageur en difficulté notamment :
- 1° en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
 - 2° en aidant le voyageur à effectuer des communications à distance et à trouver d'autres prestations de voyage.
- 16.2** L'organisateur est en droit de facturer cette assistance si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur.

Article 17. Procédure de plaintes

- 17.1** Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire le plus vite possible et de façon probante auprès de l'organisateur ou du détaillant.
- 17.2** Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat de voyage à forfait doivent être introduites le plus vite possible sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.
- 17.3** Les plaintes qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante ou qu'il était impossible de formuler sur place doivent être introduites sans retard après la fin du voyage auprès de l'organisateur ou du détaillant de manière pouvant servir de preuve.

Article 18. Procédure de conciliation

- 18.1** En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre eux.
- 18.2** Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de l'ASBL Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.
- 18.3** Le secrétariat procurera aux parties un règlement de conciliation et un « accord de conciliation».
- 18.4** Conformément à la procédure décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles.
- 18.5** L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.

Article 19. Arbitrage ou Tribunal

- 19.1** Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal.
- 19.2** Le voyageur, qu'il soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages.
- 19.3** L'organisateur ou le détaillant qui est partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 2.500 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 2.501 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.
- 19.4** Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges, et peut être entamée après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise même dès qu'il s'avère qu'une solution amiable n'a pu être trouvée ou dès que 4 mois se sont écoulés à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.
- 19.5** Le collège arbitral, composé paritairement rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages :

City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles

T. + 32 (0)2 277 62 15 (9h à 12h)

F. + 32 (0)2 277 91 00

E. litiges-voyages@clv-gr.be

CONDITIONS PARTICULIÈRES

Les présentes conditions particulières font partie intégrante du contrat de voyage à forfait et complètent les conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, ainsi que les dispositions de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, les prestations de voyage liées et les services de voyage (la « Loi sur les voyages »), et, le cas échéant, les conditions contractuelles des prestataires de services de voyage, telles que les conditions contractuelles de la compagnie maritime.

Article 1. Offres

- 1.1 Toutes les brochures, promotions, supports publicitaires, pages Web ou devis sont rédigés de bonne foi en fonction des informations disponibles à ce moment-là. Les cartes, photographies ou illustrations sont purement informatives et non contractuelles.
- 1.2 Le voyageur accepte expressément que les informations précontractuelles qui lui sont transmises puissent être modifiées avant la conclusion du contrat de voyage à forfait et que, sauf convention contraire, les offres soient toujours « sur demande » ou « sous réserve de confirmation ». Le voyageur accepte également que les offres puissent être retirées temporairement ou définitivement. Sauf indication contraire, les offres sont valables jusqu'à épuisement des stocks.
- 1.3 Des erreurs matérielles manifestes dans les informations précontractuelles ne lient pas Cruise Connection et peuvent être corrigées.

Article 2. Modalités de réservation et formation du contrat

- 2.1 Les voyageurs peuvent réserver leur voyage avec Cruise Connection, en ligne via son site Web ou sur place dans ses bureaux, si nécessaire via un détaillant.
- 2.2 Le voyageur fournit à Cruise Connection toutes les informations demandées pour le voyage. Le voyageur est responsable de la représentation correcte de ces données. Cruise Connection ne peut être tenu responsable des conséquences de la fourniture d'informations incorrectes ou incomplètes par le voyageur. Le voyageur doit également informer Cruise Connection de toutes les demandes ou besoins spéciaux.
- 2.3 La personne, voyageur ou non, qui demande un devis au nom de plusieurs voyageurs et, le cas échéant, procède à la réservation, reconnaît qu'elle a le droit de traiter la réservation, de réserver le voyage et d'accepter toutes les conditions contractuelles applicables au nom de tous les voyageurs mentionnés dans la demande de réservation et/ou sur la facture.
- 2.4 Sauf stipulation contraire expresse, le contrat de voyage à forfait est conclu avec le voyageur lorsque Cruise Connection confirme définitivement et sans réserve le voyage, et si une avance est demandée, après paiement de l'avance.
- 2.5 Si la réservation est effectuée en ligne ou par téléphone, le contrat de voyage à forfait est conclu lorsque le voyageur reçoit un e-mail de confirmation.
- 2.6 Si la réservation est effectuée par l'intermédiaire d'un détaillant, le contrat de voyage à forfait sera conclu lorsque le voyage sera confirmé au détaillant, qui agit ainsi en tant qu'agent du passager. Si le paiement de la somme du voyage a lieu via le détaillant, les remboursements éventuels seront également effectués gratuitement via le détaillant, en tant qu'agent du voyageur. Le voyageur est informé par la présente du fait que si le détaillant vend des services de voyage supplémentaires en plus des services de voyage vendus par Cruise Connection, ce détaillant devient un organisateur de voyages à l'égard du voyageur en vertu de la Loi sur les voyages.

Article 3. Prix et modalités de paiement

- 3.1 Les prix communiqués oralement par Cruise Connection sont toujours sujets à changement. Seules les confirmations de prix écrites sont valables.
- 3.2 Le prix indiqué comprend tous les services de voyage énumérés dans le contrat de voyage à forfait, ainsi que toutes les taxes et, le cas échéant, tous les frais supplémentaires, suppléments et autres frais. Si nécessaire, le voyageur devra payer des frais, suppléments et autres coûts que Cruise Connection ne pouvait raisonnablement pas calculer ou connaître au moment de la conclusion du contrat, tels que les taxes de séjour, les taxes d'entrée, les frais et coûts portuaires, etc.
- 3.3 Des erreurs matérielles évidentes dans le prix ne lient pas Cruise Connection et peuvent être corrigées.
- 3.4 Cruise Connection se réserve le droit d'augmenter les prix en cas de changement de :
 1. le prix du transport de passagers imputable à l'augmentation du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou
 2. le montant des taxes ou redevances sur les services de voyage inclus dans le contrat, perçues par des tiers qui ne participent pas directement à l'exécution du forfait, y compris les taxes de séjour, les redevances d'atterrissage et les taxes de départ ou d'arrivée dans les ports et aéroports, ou
 3. les taux de change pertinents pour le forfait.Toute augmentation de prix sera communiquée au voyageur au plus tard vingt jours avant le début du forfait au moyen d'un support durable, justifiant cette augmentation de prix et un calcul.
En cas de réduction des coûts susmentionnés après la conclusion du contrat et avant le début du voyage, le voyageur a droit à une réduction proportionnelle du prix. Dans ce cas, Cruise Connection aura le droit d'administration de facturer les frais et ne les justifier qu'à la demande expresse du voyageur.

3.5 Sauf accord contraire, les avances suivantes seront facturées à la conclusion du contrat :

CELEBRITY CRUISES

1 - 5 nuits	100 € par personne
6 - 14 nuits	165 € par personne
15 nuits et plus	490 € par personne
Noël et Nouvel An	490 € par personne

Pour les suites, un acompte de 10% du prix de base de la croisière doit être payé. Si la valeur de ces 10% est inférieure à l'avance forfaitaire en vigueur, cette dernière sera appliquée

Le solde doit être payé au plus tard 50 jours avant le départ. Si la demande de réservation est faite moins de 50 jours avant le départ, le montant total du prix du forfait doit être payé au moment de la réservation. Pour les croisières plus 15 nuits et pour les croisières de Noël et du Nouvel An, le solde doit être payé 120 jours avant le départ. Pour les croisières aux Galapagos le solde doit être payé 150 jours avant le départ.

ROYAL CARIBBEAN

1 - 5 nuits	100 € par personne
6 - 14 nuits	165 € par personne
15 nuits et plus	490 € par personne
Noël et Nouvel An	490 € par personne

Pour les suites, un acompte de 10% du prix de base de la croisière doit être payé. Si la valeur de ces 10% est inférieure à l'avance forfaitaire en vigueur, cette dernière sera appliquée

Le solde doit être payé au plus tard 50 jours avant le départ. Si la demande de réservation est faite moins de 50 jours avant le départ, le montant total du prix du forfait doit être payé au moment de la réservation. Pour les croisières Transatlantique et Transpacifique et pour les croisières de Noël et du Nouvel An, le solde doit être payé 120 jours avant le départ.

AZAMARA

Quelle que soit la durée de la croisière, l'acompte est de 500 € par personne à payer dans les 2 semaines suivant la réservation.

Pour Club World Owner, Club Ocean, Club Spa et Club Continent Suite, le dépôt est de 1 000 € par personne.

Le solde doit être payé au plus tard 120 jours avant le départ. Si la demande de réservation est faite moins de 120 jours avant le départ, le montant total du prix du forfait doit être payé au moment de la réservation.

Les avances et factures sont payables au siège de la connexion croisière, nettes et sans escompte. La date de valeur sur nos relevés bancaires ou des extraits de notre compte chèque postal sont la date de paiement.

3.6 Les avances et factures non payées à leur échéance seront majorées de plein droit et sans mise en demeure d'une indemnité forfaitaire de 10% ainsi que des intérêts légaux à compter de la date d'échéance.

La livraison des documents de voyage sera suspendue tant que nos factures n'auront pas été payées.

Si le voyageur ne paie pas à la date prévue, Cruise Connection a le droit d'annuler la réservation sans préavis et de facturer des frais d'annulation.

Alternativement, en cas de non-paiement des factures dans les délais, Cruise Connection se réserve le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sous réserve d'une mise en demeure avec effet immédiat, et de réclamer une indemnisation pour son préjudice avec les frais d'annulation minimaux prévus à l'article 4.2. Les avances versées par le voyageur seront déduites de l'indemnisation.

3.7 Les paiements en espèces ne sont acceptés que jusqu'à un maximum de 3 000 €. Si le prix total est de 3 000 € ou plus, un paiement en espèces sera accepté à hauteur de 10% du prix total avec un maximum de 3 000 €.

Article 4. Annulation par le voyageur

4.1 Toute annulation du contrat de voyage de colis par le voyageur doit parvenir à Cruise Connection par courrier ou email à l'adresse mentionnée à l'article 16, le cas échéant via le revendeur. Les annulations arrivant en dehors des heures d'ouverture de la croisière, telles que stipulées à l'article 16, sont réputées avoir été reçues le jour ouvrable suivant.

- 4.2** Cruise Connection facturera les frais d'annulation suivants en cas d'annulation par le voyageur:
Quelle que soit l'heure de l'annulation, Cruise Connection facture des frais de traitement de 75 € par cabine. La compagnie maritime facture également les frais d'annulation suivants par personne

CELEBRITY CRUISES

Croisière de 1 à 14 nuits

50 jours ou plus pour le départ	sans frais (avec réservation d'acompte remboursable)
50 jours ou plus pour le départ	l'acompte** (avec réservation d'acompte non remboursable)
49 – 31 jours avant le départ	frais de 50%* (excluant les taxes et pourboires)
30 – 15 jours avant le départ	frais de 75%* (excluant les taxes et pourboires)
14 jours ou moins avant le départ	frais de 100% (excluant les taxes et pourboires)

15 nuits et plus

120 jours ou plus pour le départ	sans frais (avec réservation d'acompte remboursable)
120 jours ou plus pour le départ	l'acompte** (avec réservation d'acompte non remboursable)
119 – 75 jours avant le départ	frais de 25%* (excluant les taxes et pourboires)
74 - 61 jours avant le départ	frais de 50%* (excluant les taxes et pourboires)
60 – 31 jours avant le départ	frais de 75%* (excluant les taxes et pourboires)
30 jours ou moins avant le départ	frais de 100% (excluant les taxes et pourboires)

Galapagos

150 jours ou plus pour le départ	l'acompte**
149 – 121 jours avant le départ	frais de 10%* (excluant les taxes et pourboires)
120 – 91 jours avant le départ	frais de 25%* (excluant les taxes et pourboires)
90 – 61 jours avant le départ	frais de 50%* (excluant les taxes et pourboires)
60 – 31 jours avant le départ	frais de 75%* (excluant les taxes et pourboires)
30 jours ou moins avant le départ	frais de 100% (excluant les taxes et pourboires)

ROYAL CARIBBEAN

1 nuit et plus

50 jours ou plus pour le départ	sans frais (avec réservation d'acompte remboursable)
50 jours ou plus pour le départ	l'acompte** (avec réservation d'acompte non remboursable)
49 – 31 jours avant le départ	frais de 50%* (excluant les taxes et pourboires)
30 – 15 jours avant le départ	frais de 75%* (excluant les taxes et pourboires)
14 jours ou moins avant le départ	frais de 100% (excluant les taxes et pourboires)

AZAMARA

121 jours avant le départ	l'acompte
120 - 91 jours avant le départ	frais de 25%* (excluant les taxes et pourboires)
90 - 61 jours avant le départ	frais de 50%* (excluant les taxes et pourboires)
60 - 31 jours avant le départ	frais de 75%* (excluant les taxes et pourboires)
30 jours ou moins avant le départ	frais de 100% (excluant les taxes et pourboires)

Pour les croisières Transatlantique et Transpacifique, Noël et Nouvel An, des frais d'annulation différents s'appliquent: veuillez contacter Cruise Connection.

* Les frais d'annulation ne peuvent jamais être inférieurs à l'avance telle que décrite à l'article 3.5.

** Voir article 3.5.

Conditions Taux de dépôt non remboursable ou taux de dépôt non récupérable :

Lors de la réservation au taux d'un dépôt non remboursable (réservation NRD), le paiement d'un montant non remboursable est requis au moment de la réservation. Le dépôt ne peut être remboursé à aucun moment. Au moment de la réservation, les invités sont tenus de payer le dépôt complet de la NRD et de fournir les noms complets de tous les invités.

Si le client annule une réservation NRD 50 jours ou plus avant la date de départ, Royal Caribbean et Celebrity Cruises facturera des frais d'annulation correspondant à l'acompte versé.

Si le client annule la réservation NRD 49 jours ou moins avant la date de départ, Royal Caribbean et Celebrity Cruises facturera les frais d'annulation généralement applicables.

Chaque fois que le client change de navire ou de date de départ d'une réservation NRD, des frais de service de 80 € par personne seront facturés pour la réservation modifiée.

Les frais d'annulation mentionnés ci-dessus s'appliquent à la totalité du montant du voyage, à l'exception des primes d'assurance souscrites.

Les vols ne sont pas annulables et donnent toujours lieu à des frais d'annulation de 100%, sauf indication contraire sur les termes et conditions du billet.

- 4.3** Le voyageur n'est pas redevable d'une indemnisation si l'annulation résulte de circonstances inévitables et extraordinaires qui se produisent au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et qui ont un impact significatif sur l'exécution du forfait ou sur le transport des passagers vers la destination.
- 4.4** Si Cruise Connection agit exceptionnellement en tant que détaillant, en particulier lorsqu'elle vend des services de voyage distincts, les frais d'annulation du fournisseur de ces services de voyage seront facturés le cas échéant, plus les frais administratifs.

Article 5. Changement par le voyageur

- 5.1** Le voyageur accepte qu'une modification du contrat de voyage à forfait dépende de la disponibilité et de tout ajustement de prix. Si la modification n'est pas disponible ou si la différence de prix est trop importante, le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait, auquel cas les frais d'annulation de l'article 4 s'appliqueront. Les frais du changement sont dans tous les cas à la charge du voyageur.
Toute modification du contrat de voyage à forfait entraînera toujours des frais d'administration de 75 € par dossier.
- 5.2** Les demandes de modifications reçues par Cruise Connection moins de 90 jours avant le départ seront considérées comme des annulations et, dans ce cas, les frais d'annulation décrits ci-dessus à l'article 4 seront facturés.

Article 6. Modifications et résiliation du contrat de voyage à forfait par Cruise Connection

- 6.1** Cruise Connection se réserve le droit d'apporter des modifications mineures au contrat de voyage à forfait, dont le voyageur sera informé par e-mail.
Cruise Connection se réserve également le droit de corriger des erreurs matérielles évidentes dans le contrat de voyage à forfait.
- 6.2** Si des modifications substantielles doivent être apportées au contrat de voyage à forfait ou si le prix doit être augmenté de plus de 8%, conformément à l'article 20 de la loi sur les voyages, le voyageur est tenu d'informer Cruise Connection dans les 7 jours suivant l'annonce de la modification de sa décision d'accepter ou non la modification. Selon les circonstances, cette période peut être modifiée. Si la modification n'est pas expressément acceptée, l'accord sera résilié de plein droit. Si la modification n'est pas acceptée; Le voyageur a le droit d'annuler le contrat de voyage à forfait et de demander un remboursement.
- 6.3** Cruise Connection se réserve le droit d'annuler le contrat de voyage à forfait à tout moment au moyen d'un avis écrit au voyageur, sans être responsable des dommages supplémentaires en cas de circonstances inévitables et extraordinaires.

Article 7. Transfert du contrat

- 7.1** En cas de transfert du contrat, et dans la mesure où Cruise Connection a été en mesure de déterminer que le cessionnaire remplit toutes les conditions du contrat, le cédant et le cessionnaire sont solidairement tenus de payer les frais résultant du transfert.
Le voyageur comprend que dans certains cas, le coût du transfert peut être égal au prix de l'achat d'un nouveau service de voyage (comme, par exemple, dans le cas de billets d'avion non modifiables ou remboursables).
- 7.2** Le cédant doit informer Cruise Connection de cette demande de transfert au moins 7 jours avant le départ et fournir toutes les données nécessaires à l'exécution du transfert.
- 7.3** Tout transfert de la réservation donnera lieu à des frais administratifs de 75 €.

Article 8. Non-conformité et assistance

- 8.1** Le voyageur est tenu d'informer sans délai Cruise Connection de toute non-conformité qu'il constate sur place. Toute réclamation dans ce contexte sera évaluée par Cruise Connection en fonction des circonstances spécifiques et de la nature du forfait réservé.
Le voyageur doit faire connaître sa plainte comme suit :
- Par téléphone : 03/880 80 80 - tous les jours de la semaine du lundi au mardi et du jeudi au vendredi, entre 09h00 et 17h30.
 - Par email : info@cruiseconnection.be - tous les jours de la semaine du lundi au vendredi de 09h00 à 17h30.
- Si un passager a une plainte pendant le voyage, il doit le signaler dès que possible et en premier lieu au personnel à bord.
- 8.2** Les réclamations concernant la perte - ou l'endommagement de bagages - ou d'autres marchandises doivent être portées à la connaissance écrite du transporteur au moment du débarquement ou, si le dommage n'est pas visible, dans un délai de 15 jours après le débarquement.
- 8.3** Le cas échéant, le voyageur a le droit d'adresser sa plainte au détaillant, dans tous les cas il en informera également Cruise Connection.
- 8.4** Le voyageur comprend que s'il n'informe pas Cruise Connection correctement et sans délai, il empêche Cruise Connection de résoudre efficacement sa plainte. Les conséquences financières en seront, le cas échéant, supportées par le voyageur.

Article 9. Responsabilité de Cruise Connection

- 9.1 Cruise Connection est responsable de la bonne exécution des services de voyage faisant partie du contrat de voyage à forfait. Cruise Connection n'a pas cette responsabilité si elle agit exceptionnellement en tant que revendeur.
- 9.2 La responsabilité de Cruise Connection est limitée à trois fois le prix total du forfait, sauf en cas de blessures corporelles ou de dommages causés intentionnellement ou par négligence.
- 9.3 Dans la mesure où les traités internationaux 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 indemnisation, ou au montant de cette indemnisation, ces limites s'appliquent également à Cruise Connection.
- 9.4 Toutefois, Cruise Connection n'est jamais responsable de la non-exécution des services de voyage qui ne font pas partie des contrats de voyage à forfait ou que le voyageur a réservés séparément, que ce soit ou non sur place, si l'inexécution est due à la faute du voyageur ou d'un tiers, ou est le résultat de circonstances inévitables et extraordinaires.

Article 10. Documents de voyage

- 10.1 Le voyageur doit être en possession de documents de voyage valides pour entrer dans le pays de destination. Dans certains cas, une carte d'identité suffit, dans d'autres cas, un passeport international (parfois valable six mois après le retour) et dans d'autres cas un passeport international et vis-à-vis de lui.
- 10.2 L'obtention d'un visa relève de la seule responsabilité du voyageur. Cruise Connection ne peut en aucun cas être tenu responsable de l'impossibilité pour le voyageur d'obtenir le visa.
- 10.3 Même si Cruise Connection tente d'informer au mieux le voyageur sur les formalités pour les pays de destination, il appartient toujours au voyageur de vérifier la validité et la conformité de ses documents de voyage (ex : autorisation de voyage ESTA pour les voyageurs voyageant vers et/ou via les États-Unis, visa de transit, KIDS ID, passeport biométrique, passeport lisible optiquement, etc.). Les mineurs doivent être en possession de leur propre preuve d'identité, avec photo, et de leur propre titre de transport. Les voyageurs de nationalité belge peuvent obtenir des informations actualisées et pertinentes sur le site du SPF Affaires étrangères, rubrique « Voyager à l'étranger ». Le voyageur non belge est tenu de s'informer auprès de son ambassade ou d'autres instances diplomatiques afin de connaître les formalités applicables.
- 10.4 La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait s'engage à informer Cruise Connection de la nationalité et de tous les voyageurs pour le compte desquels elle agit, et à l'informer de toute information pertinente à cet égard.
- 10.5 Cruise Connection n'accepte pas les mineurs non accompagnés. Les mineurs ne peuvent embarquer que s'ils sont accompagnés d'un parent, d'un tuteur ou d'une autre personne autorisée. Les voyageurs adultes voyageant avec un mineur sont entièrement responsables du comportement et de l'attitude de ce mineur. Si nécessaire, les voyageurs mineurs doivent être en possession d'une autorisation parentale formelle.

Article 11. Santé

- 11.1 Cruise Connection ne peut pas connaître l'état de santé de tous les voyageurs. Il est donc du devoir du voyageur d'obtenir les informations nécessaires sur les formalités sanitaires à la destination choisie.
- 11.2 Les voyageurs doivent avoir reçu tous les vaccins médicaux requis avant d'embarquer et être en possession de tous les autres documents médicaux nécessaires.
- 11.3 Le voyageur déclare qu'il est médicalement, physiquement et psychologiquement apte à entreprendre le voyage choisi. Le voyageur qui a un handicap physique ou mental, a un handicap à mobilité réduite, ou souffre d'une maladie nécessitant un traitement ou qui est enceinte, doit en informer Cruise Connection, si nécessaire via la personne qui réserve le voyage.

Article 12. Incapacité financière

Comme le prévoit la loi sur les voyages, l'incapacité financière de Cruise Connection est protégée par le Fonds de Garantie Voyages, Kalkoven 5 b. 0202 - 1820 Steenokkerzeel, à titre de garantie pour le rapatriement du voyageur et le remboursement de toutes les sommes versées. Plus d'informations sont disponibles sur www.gfg.be.

Article 13. Assurance des voyageurs

- 13.1 Cruise Connection conseille vivement au voyageur de souscrire une assurance appropriée qui le couvre de manière adéquate à partir de la confirmation de la réservation jusqu'à la fin du voyage contre l'annulation du forfait, l'assistance et les frais médicaux, la perte et/ou la détérioration des bagages.
- 13.2 Les primes d'assurances, souscrites ou non via Cruise Connection, ne sont jamais récupérables.

Article 14. Vols

- 14.1 Les heures de vol indiquées dans les devis sont communiquées sous réserve de modifications. Toute modification sera communiquée au voyageur sans délai.
- 14.2 L'identité de la compagnie aérienne effective doit être divulguée au voyageur au plus tard sur les documents de voyage conformément au règlement UE 2111/2005.
- 14.3 Le voyageur est tenu de se présenter à temps pour l'embarquement, avec tous les documents de voyage requis. Cruise Connection ne peut être tenu responsable des incidents, tels qu'un refus de vol, causés intentionnellement ou par la négligence du voyageur.
- 14.4 Le passager est tenu de signaler toute perte, vol ou dommage aux bagages à la compagnie aérienne exploitante.

1 4.5 Les transporteurs aériens figurant sur la liste noire de la Commission européenne en vertu du règlement (UE) n° 2311/2005 du 14 décembre 2005 sont disponibles ici: https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en.

Article 15. Pas de droit de rétractation

Conformément à l'article VI.53, 12° du Code de droit économique, le voyageur ne peut exercer un droit de rétractation pour les prestations touristiques suivantes :

- Logement à des fins autres qu'à usage résidentiel
- Transport
- Services de location de voitures
- Services de restauration et de loisirs

Article 16. Avis et heures d'ouverture

Sauf disposition contraire des présentes conditions particulières, toutes les notifications au titre du présent contrat de voyage à forfait doivent être effectuées aux adresses suivantes :

- Par lettre : Cruise Connection, Koningin Astridlaan 72, 2550 Kontich
- Par courriel : info@cruiseconnection.be

Les heures de bureau pour la réception des notifications écrites sont les suivantes: tous les jours de la semaine du lundi au vendredi de 09h00 à 17h30.

Article 17. Droit applicable et litiges

17.1 Le présent contrat est régi par le droit belge.

17.2 Tout litige découlant de la conclusion ou de l'exécution du contrat et qui n'est pas soumis à la Commission des litiges de voyage conformément aux conditions générales relève de la compétence des tribunaux d'Anvers.

Insolvabilité financière : Fonds de Garantie Voyages 96120085/5341

Responsabilité civile Entreprise de voyages : L'Européenne CCV10409

FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR DES CONTRATS DE VOYAGES A FORFAIT

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un voyage à forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyages.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux voyages à forfait. L'entreprise/les entreprises Cruise Connection sera entièrement responsable de la bonne exécution du voyage à forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise Cruise Connection dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le voyage à forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le voyage à forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.
- Les voyageurs peuvent céder leur voyage à forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du voyage à forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage à forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du voyage à forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du voyage à forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du voyage à forfait, le professionnel responsable du voyage à forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage à forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage à forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.
- Si, après le début du voyage à forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du voyage à forfait et si le transport est compris dans le voyage à forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti.

Cruise Connection a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Fonds de Garantie Voyages - Kalkoven 5 b. 0202, 1820 Steenokkerzeel, T. + 32 2 240 68 00, E. info@gfg.be. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Cruise Connection.