

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VOYAGE

## Définitions

L'organisateur de voyages au sens des présentes Conditions Générales de Voyage est: RSD-Belgium SA, dont le siège social est établi à Boulevard de France, 9, 1420 Braine-l'Alleud (Belgique), Tel. +32 280 897 67, E-mail: info@fr.rsd-belgium.be.

Le contrat de voyage au sens des présentes Conditions Générales de Voyage est: le contrat conclu avec l'organisateur de voyages au sens de l'article 2, 3° de la loi belge du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyage à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage. Le voyageur au sens des présentes Conditions Générales de Voyage est: toute personne cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application de la présente loi ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu.

## Prix du voyage

Tous les prix sont indiqués en euro et s'entendent par personne, sauf indication contraire. Ils sont valables pour une période de voyage et une destination déterminée et comprennent:

- le vol aller et retour tel que spécifié dans les documents de voyage;
- le transfert de l'aéroport d'arrivée vers l'hôtel et retour;
- les services sur place de notre hôte ou steward local;
- les taxes;
- les avantages tel qu'indiqués dans la brochure;
- le prix du carburant connu au moment de l'impression de la brochure.

Les prix ne comprennent pas:

- les frais de passeport, de visa, de vaccinations et autres formalités nécessaires, sauf indication contraire;
  - les frais d'assurance (annulation, etc.) et d'assistance;
  - les pourboires et les dépenses personnelles;
  - les excursions non expressément prévues;
  - le trajet aller/retour entre le domicile et l'aéroport.
  - les entrées (sauf mention expresse);
  - le trajet aller/retour entre le domicile et l'aéroport.
- Aucune contestation concernant les prix ne pourra être acceptée après l'inscription à un voyage. Il appartient au voyageur de faire les comparaisons et les calculs nécessaires avant la conclusion du contrat de voyage, afin de déterminer la formule qui lui convient le mieux, en tenant compte du fait que les prix comprennent toute une série de prestations qui ne peuvent pas être détaillées.

## Réductions, promotions et descriptions

Les réductions et promotions sont appliquées conformément à ce qui est indiqué dans ou en dessous des listes de prix sur la brochure.

Les mentions accompagnant la description des hôtels et des appartements sont données à titre indicatif.

Les demandes tardives de réduction et de promotion peuvent être refusées. En cas de modification de votre dossier, les réductions et promotions autorisées peuvent être annulées. Le voyageur en sera informé lors de la demande de modification.

## Spécificités pour les enfants

Le prix enfant est mentionné dans le tableau des prix de l'hôtel. Il est valable pour l'enfant qui partage la chambre de 2 adultes payants.

Les enfants de moins de 2 ans bénéficient du transport aérien gratuit, sauf exceptions et taxes d'aéroport. Ils voyagent sur les genoux des parents, sans siège spécifiquement attribué dans l'avion.

Lorsque le voyageur réserve, il peut demander un lit bébé, sans garantie de l'obtenir. Les frais de repas et de lit pour bébé sont toujours à régler sur place. Il y a un contrôle très strict sur l'âge des enfants. Si par exemple la catégorie d'âge 2-11 ans est mentionnée, cela signifie jusqu'à 11 ans inclus (veille du douzième anniversaire). Les bébés ne peuvent pas avoir atteint l'âge de 2 ans le jour du retour. Une fausse déclaration entraîne automatiquement le refus du ticket gratuit, de sorte que le voyageur prend le risque de ne pas pouvoir partir.

## Spécificités pour les voyages de groupe

Pour les groupes de sept (7) personnes ou plus souhaitant participer au même voyage en groupe fermé, les voyages et séjours doivent être réservés à l'adresse suivante: groupe@fr.rsd-belgium.be. Nos conditions de groupe s'appliquent.

## Particularités concernant les chaises roulantes et les déambulateurs

Les voyages en bus proposés par l'organisateur de voyages ne conviennent pas et ne sont donc pas accessibles aux utilisateurs de chaises roulantes et/ou aux personnes présentant un handicap lourd, comme par exemple les utilisateurs de déambulateurs, car leur sécurité ne peut pas être assurée.

## Réservation par bon de commande et confirmation de voyage

Le voyageur recevra un bon de commande reprenant sa réservation. Il devra confirmer sa réservation dans les cinq jours suivant la date du bon de commande de l'une des façons indiquées dans le bon de commande. Le voyageur recevra ensuite la confirmation de sa réservation. En confirmant la réservation de l'une des manières indiquées dans le bon de commande, le voyageur accepte les présentes Conditions générales de voyage et l'obligation de paiement associée à la réservation. Le contrat de voyage est conclu à réception par le client de la confirmation par RSD-Belgium de sa réservation et, au plus tard, à la réception par le client de la facture y afférente.

## Acompte et paiement du prix du voyage

Sauf convention contraire, le voyageur paie au plus tard dans les 5 jours suivant la date de la confirmation de la réservation par RSD à titre d'acompte, 20% du prix total du voyage.

Sauf convention contraire relative au bon de commande, le voyageur paie le solde du prix du voyage au plus tard un mois avant la date de départ.

En cas de non-paiement ou de paiement incomplet de l'acompte ou du solde du prix du voyage dû à la date d'échéance, une lettre de rappel et, le cas échéant, une mise en demeure seront envoyés par l'organisateur du voyage. Des frais administratifs supplémentaires de 2,50€ seront facturés pour chaque rappel et/ou mise en demeure.

En cas de non-paiement de l'acompte ou du solde du prix du voyage dû par le voyageur et après mise en demeure préalable, l'organisateur du voyage aura le droit de résilier le contrat de voyage avec le voyageur de plein droit et avec effet immédiat.

Les coûts seront facturés au voyageur. Ces frais sont constitués des mêmes frais administratifs forfaitaires que ceux applicables en cas d'annulation comme mentionné ci-dessous sous la rubrique «Annulation par le voyageur» en fonction de la date de l'annulation.

## Modification demandée par le voyageur

Le voyageur est censé profiter de tous les services inclus dans le voyage à forfait, tels

qu'indiqués dans le contrat de voyage. Des modifications à un voyage réservé à la demande du voyageur après la conclusion du contrat de voyage, ne seront considérées que si elles sont possibles. Les modifications apportées à un voyage réservé ne sont acceptées que moyennant paiement des frais, en plus du réajustement éventuel du prix en fonction de la modification demandée.

Des réductions précédemment accordées peuvent ne plus être valables, selon la modification demandée. Les promotions actuelles sont également soumises à des conditions, et peuvent ne pas être applicables en cas de modification. Le voyageur en sera informé lors de la demande de modification.

Les frais varient en fonction de la date de modification et de la nature de la modification demandée.

### 1. Correction du nom, changement de nom et cession

Le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers, qui doit se conformer à toutes les conditions applicables au contrat de voyage. Le cédant doit informer l'organisateur de voyages de ce transfert, par écrit en temps utile et au plus tard sept (7) jours avant le départ. Le cédant et le cessionnaire sont conjointement et solidairement responsables du paiement du prix total du voyage et des coûts du transfert.

Les coûts de correction de nom, de changement de nom et du transfert comprennent un coût administratif forfaitaire de 25,00€ supplémentaire par voyageur et pour les vols réguliers, les coûts facturés par la compagnie aérienne, qui peuvent varier des frais administratifs au prix total du billet.

Pour les croisières proposées par RSD: avant l'émission des billets, un changement de nom génère des frais de dossier de 50,00€. Si le billet devait déjà avoir été émis, il vous sera demandé 100,00€ pour la modification, et 50,00€ pour les frais de dossier.

### 2. Changement de destination et/ou date(s) de départ et/ou de retour

Les frais de modification de destination ainsi que de changement de la date de départ ou de retour comprennent les mêmes frais administratifs forfaitaires que ceux applicables en cas d'annulation comme mentionné ci-dessous sous la rubrique «Annulation par le voyageur» en fonction de la date d'application du changement, et nouvelle réservation ultérieure. A partir de trente (30) jours avant le départ: toute modification demandée par le voyageur est considérée comme une annulation.

### 3. Autres modifications

Tout autre modification (nom du voyageur, type de chambre, régime alimentaire, hôtel, etc.) demandée sera acceptée dans la mesure du possible contre paiement du prix de revient correspondant et des frais administratifs forfaitaires suivants: 25,00€ par voyageur.

### Aucun droit de renonciation

Conformément à l'art. VI.53 12° du Code de droit économique, le voyageur ne dispose pas légalement du droit de renoncer à l'achat.

### Changements effectués par l'organisateur de voyages

L'organisateur de voyages se réserve le droit d'apporter des modifications mineures au contrat de voyage. Le voyageur sera informé à ce sujet via un support de données durable (par exemple, email).

### Annulation par le voyageur

L'annulation d'un voyage réservé doit être communiquée par écrit avec accusé de réception ou par courriel à info@fr.rsd-belgium.be à l'organisateur de voyages avec mention du numéro de réservation.

À l'exception des voyages organisés en Afrique du Sud et des croisières, les frais administratifs forfaitaires suivants seront facturés pour toute annulation en fonction de la date de l'annulation:

- plus de 30 jours avant le départ: 30% du montant du voyage;
- de 30 à 21 jours avant le départ: 35% du montant du voyage;
- de 20 à 8 jours avant le départ: 50% du montant du voyage;
- de 7 à 4 jours avant le départ: 75% du montant du voyage;
- à partir de 3 jours avant le départ ou en cas de non présentation au départ: 100% du montant du voyage.

Pour toute annulation du voyage en Afrique du Sud, les frais administratifs forfaitaires suivants seront facturés:

- jusqu'à 120 jours avant le départ: 20% du montant du voyage;
- de 119 à 30 jours avant le départ: 50% du montant du voyage;
- de 29 à 15 jours avant le départ: 65% du montant du voyage;
- de 14 à 8 jours avant le départ: 85% du montant du voyage;
- de 7 à 1 jour avant le départ: 90% du montant du voyage;
- en cas d'annulation le jour du départ ou en cas de non présentation au départ: 95% du montant du voyage.

Pour toute annulation des croisières, les frais administratifs forfaitaires suivants seront facturés:

- jusqu'à 90 jours avant le départ: 25% du montant du voyage;
- de 89 à 60 jours avant le départ: 60% du montant du voyage;
- de 59 à 30 jours avant le départ: 90% du montant du voyage;
- de 29 jours avant le départ jusqu'au jour du départ ou en cas de non présentation au départ: 100% du montant du voyage.

Les frais d'annulation peuvent être couverts par une assurance annulation.

### Spécificités pour les vols

Les frais calculés par la compagnie aérienne viennent en supplément de nos propres frais de modification ou d'annulation tels que mentionnés ci-dessus, et ce selon le tarif forfaitaire suivant:

- plus de 30 jours avant le départ: 30% du montant du voyage;
- de 30 à 21 jours avant le départ: 35% du montant du voyage;
- de 20 à 8 jours avant le départ: 50% du montant du voyage;
- de 7 à 4 jours avant le départ: 75% du montant du voyage;
- à partir de 3 jours avant le départ ou en cas de non présentation au départ: 100% du montant du voyage

À partir de 30 jours avant le départ: la totalité des frais facturés pas la compagnie aérienne. Conformément à l'article 11 du Règlement (CE) n° 2111/2005, l'organisateur de voyages est tenu d'informer le voyageur de l'identité du ou des transporteurs aériens effectifs, soit lors de la réservation, soit, si l'identité du ou des transporteurs aériens effectifs n'est pas encore connue lors de la réservation, dès que cette identité est établie et au plus tard lors de l'envoi des billets d'avion.

Si l'identité du ou des transporteurs aériens effectifs n'est pas encore connue lors de la

réservation, l'organisateur de voyages informe le voyageur que les transporteurs aériens suivants sont susceptibles d'assurer effectivement le ou les vols concernés : Freebird, Royal Air Maroc, Al Italia, Air Malta, TAP, Corendon Airlines, Sun Express, Pegasus, Air France, Turkish Airlines, KLM.

En cas de changement dans l'identité du ou des transporteurs aériens effectifs, les mesures appropriées seront prises par l'organisateur de voyages pour que le voyageur en soit informé dans les meilleurs délais et au plus tard au moment de l'enregistrement, ou au moment de l'embarquement lorsque la correspondance s'effectue sans enregistrement.

Les passagers s'embarquant pour un voyage comprenant une destination finale ou un arrêt dans un pays autre que le pays de départ sont avisés que les dispositions de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal peuvent être applicables à l'ensemble de leur voyage, y compris toute portion effectuée à l'intérieur du pays de départ ou de destination. Conformément à l'article 9 du règlement (CE) n° 2111/2005, l'organisateur de voyage est tenu de vous informer de l'existence d'une liste de compagnies aériennes ayant fait l'objet d'une interdiction d'exploitation dans l'UE, la liste dite communautaire. Celle-ci peut être consultée sur <http://air-ban.europa.eu>.

### **Absence de remboursement**

Tout voyage interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du voyageur pour quelque cause que ce soit ne donne lieu à aucun remboursement.

Si un voyageur souhaite changer son vol de retour, il perd le bénéfice du billet de retour au tarif groupe, qui n'est, en aucun cas, remboursé.

Le prix du voyage ne peut être en aucun cas remboursé lorsque le participant ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés dans les documents de voyage ou encore si, par suite de non présentation des pièces nécessaires à la réalisation du voyage (passeport international, visa, certificat de vaccination, etc.), il se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée.

### **Visites et excursions facultatives**

Même si les tickets sont vendus par des représentants de l'organisateur de voyages, les visites et excursions facultatives ne font pas partie du contrat de voyage.

L'organisation et l'exploitation des visites et excursions facultatives sont assurées par des personnes locales. L'organisateur de voyages ne peut donc être tenu responsable de l'organisation et/ou de l'exploitation de ces visites et excursions facultatives (par exemple en cas d'inexécution partielle ou totale). Le nombre minimal de participants spécifié pour le voyage peut également s'appliquer aux visites et excursions facultatives pouvant être réservées.

Sur de nombreuses destinations, les visites et excursions facultatives ne peuvent pas être payées par carte de crédit, mais uniquement en liquide.

### **Communication d'informations**

**L'organisateur de voyages est tenu :**

- Avant la conclusion du contrat de voyage, de communiquer aux voyageurs par écrit :
  - Les informations d'ordre général concernant les passeports internationaux 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 doivent s'informer des formalités administratives à accomplir par eux auprès de l'(des) ambassade(s) et/ou consulat(s) concerné(s);
  - Les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance-annulation et/ou assistance;
  - Les conditions générales et particulières applicables aux contrats de voyage.
- Avant le début du voyage, et au plus tard sept jours civils avant la date de départ, de fournir par écrit aux voyageurs les informations suivantes :
  - Les horaires, les lieux des escales et correspondances ainsi que, si possible, l'indication de la place à occuper par le voyageur;
  - Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, de fax et/ou l'adresse e-mail, soit de la représentation locale de l'organisateur de voyages, soit des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problème, soit directement de l'organisateur de voyages;
  - 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 sept (7) jours civils visé ci-dessus n'est pas applicable en cas de contrat de voyage conclu tardivement.

**Le voyageur est tenu :**

De fournir à l'organisateur de voyages tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément ou qui pourraient influencer raisonnablement le bon déroulement du voyage. Le voyageur est également tenu d'éviter et/ou de minimiser tout dommage. Lors des voyages en avion, le voyageur est tenu d'arriver au comptoir d'enregistrement de l'aéroport au moins 2 heures avant le départ prévu. En cas d'arrivée tardive au comptoir d'enregistrement, le voyageur aérien doit accepter des coûts supplémentaires liés à une éventuelle nouvelle réservation si le processus d'enregistrement a déjà été achevé. Il n'y a alors plus d'obligation pour la société aérienne de transporter le voyageur. En cas de dommages ou de retards dans la livraison des bagages lors des voyages en avion, la compagnie aérienne responsable doit être informée immédiatement sur place au moyen d'un [formulaire PIR (Property Irregularity Report)]. En règle générale, les compagnies aériennes refusent les remboursements si le formulaire PIR n'a pas été complété. Celui-ci doit être complété dans un délai de 7 jours en cas de bagages endommagés et dans un délai de 21 jours lorsque le bagage d'avion est arrivé en retard. Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur de voyages, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

### **Responsabilité de l'organisateur de voyages**

L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat de voyage conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat de voyage 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.

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.

Si une convention internationale s'applique à une prestation faisant l'objet du contrat de voyage, la responsabilité de l'organisateur de voyages est exclue ou limitée conformément à cette convention internationale.

Pour autant que l'organisateur de voyages n'exécute pas lui-même les prestations de services prévues dans le contrat de voyage, sa responsabilité cumulée pour dommages matériels et la perte de la jouissance du voyage est limitée à concurrence de trois fois le prix du voyage.

L'organisateur de voyages attire l'attention du voyageur sur le fait que sa responsabilité ne peut pas être mise en cause en cas de force majeure ou dans le cas d'un évènement qu'il n'aurait pu prévoir, ni éviter, même en faisant preuve de la plus grande prudence ou dans les situations prévues à l'article 50 de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyage à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

L'organisateur de voyages est tenu, dans la mesure du possible, de faire diligence pour venir en aide et prêter assistance au voyageur en difficulté. Dans ces cas spécifiques, l'organisateur de voyages peut mettre les coûts complémentaires de transport et/ou de séjour à charge du voyageur.

Les prestations de l'organisateur de voyages commencent et se terminent au point de ramassage ou à l'aéroport.

L'organisateur de voyage est tenu d'informer le voyageur des règles générales en matière de passeports internationaux et visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour concerné, au moment de la conclusion du contrat de voyage. Les voyageurs non belges doivent s'informer des formalités administratives à accomplir par eux auprès de l'(des) ambassade(s) et/ou consulat(s) concerné(s).

L'organisateur de voyage n'est pas responsable de la délivrance et de l'obtention en temps voulu des visas nécessaires de l'autorité diplomatique compétente si le voyageur l'a chargé de cette l'obtention, à moins qu'il soit directement responsable du retard.

Le voyageur est responsable de l'obtention et du transport des documents de voyage officiels requis pour lui, de la preuve de vaccination ou des certificats de santé nécessaires, ainsi que du respect des réglementations douanières et de change. Ces exigences étant susceptibles de changer entre le moment de la conclusion du contrat et le début du voyage, le voyageur doit vérifier en temps utile si des modifications ont été apportées. Tous les inconvénients, en particulier le paiement des frais d'annulation, qui résultent du non-respect des règles générales en matière de passeports internationaux et visas ainsi que les formalités sanitaires, sont à sa charge. Cette disposition ne s'applique pas si le non-respect de ces dispositions est dû à une information erronée de l'organisateur de voyages lors de la conclusion du contrat.

Pour le surplus, la responsabilité de l'organisateur de voyages est régie par la loi du 21 novembre relative à la vente de voyage à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

### **Annulation par l'organisateur de voyages**

L'organisateur du voyage peut annuler le voyage avant le départ sous réserve du remboursement du prix du voyage payé, mais sans encourir de compensation supplémentaire, dans les cas suivants :

#### **1. Nombre de voyageurs insuffisant**

Un voyage peut être annulé par l'organisateur de voyages au cas où le nombre minimal de participants ne serait pas atteint pour la date de départ choisie. Le voyageur en sera informé au plus tard vingt (20) jours avant le départ pour les voyages de plus de six jours et au plus tard sept (7) jours avant le départ pour les voyages de deux à six jours inclus. Si possible, l'organisateur de voyages propose au voyageur une alternative. Dans le cas de vols charters, le taux d'occupation de l'avion doit être de minimum 65%.

Les voyages peuvent être internationaux (voyageurs de différentes langues et nationalités).

#### **2. Circonstances inévitables et extraordinaires**

Un voyage peut être annulé par l'organisateur de voyages avant le départ s'il ne peut pas exécuter le contrat en raison de circonstances inévitables et extraordinaires. Le voyageur en sera informé le plus rapidement possible et sans retard injustifié avant le départ.

#### **Brochure**

Cette brochure a été réalisée sur la base des données communiquées par les hôteliers. L'organisateur de voyages ne peut être tenu responsable des modifications éventuelles (descriptions, facilités, concept, etc.) qui auraient lieu après la parution de cette brochure. L'organisateur de voyages se réserve le cas échéant la possibilité de corriger chaque erreur par un errata.

Malgré tout le soin que l'organisateur de voyages porte à la réalisation de cette brochure, il est possible que des fautes d'impression s'y soient glissées malencontreusement. Il est dès lors hautement conseillé au voyageur de toujours demander une confirmation de prix.

### **Procédure de plainte**

#### **1. Avant le départ :**

Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire au plus vite par écrit et par lettre recommandée ou contre accusé de réception ou par courriel à [info@fr.rsd-belgium.be](mailto:info@fr.rsd-belgium.be), auprès de l'organisateur de voyages.

#### **2. Pendant le voyage :**

Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat de voyage doivent être adressées au plus vite sur place, – dans l'ordre suivant – soit aux prestataires de services concernés, soit à un représentant de l'organisateur de voyages, soit directement par téléphone à l'organisateur de voyages (plus de détails dans les documents de voyage), afin qu'une solution puisse être recherchée. En particulier, le voyageur est tenu d'informer immédiatement le guide touristique local de toute réclamation. Le guide est chargé de prendre des mesures correctives dans la mesure du possible. Le guide touristique local n'est pas autorisé à reconnaître les réclamations et demandes. Le signalement tardif peut être pris en compte lors de la fixation de la réduction de prix ou du dédommagement du préjudice si un signalement fait plus tôt avait pu éviter ou diminuer le dommage.

#### **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 en tout cas être introduites au plus tard un mois après la fin du voyage auprès de l'organisateur de voyages, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

Lors du dépôt d'une plainte, toutes les pièces justificatives pertinentes doivent être soumises. Seules les plaintes soumises avec preuve peuvent être prises en compte.

#### **Assurance voyage**

Le voyageur dispose de la possibilité de souscrire une assurance voyage (assurance frais d'annulation de voyage, assurance voyage accident, etc.) via l'organisateur de voyages. Les conditions de cette assurance voyage ainsi que les coordonnées de la compagnie d'assurance peuvent être consultées sur [www.rsd-belgium.be](http://www.rsd-belgium.be).

#### **Droit applicable**

Tous les contrats de voyages qui sont soumis à l'application des présentes Conditions Générales de Voyage, ainsi que toutes les conventions qui en découlent, sont exclusivement régis par le droit belge.