

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 hôtesse 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 certains trajets en bus pour les chaises roulantes et les déambulateurs

L'organisateur de voyages s'efforce de rendre ses services accessibles à tous les voyageurs, y compris aux personnes à mobilité réduite. Certains circuits en bus peuvent toutefois présenter des contraintes techniques, notamment pour les utilisateurs de chaises roulantes, de déambulateurs et/ou aux personnes présentant un handicap lourd, car leur sécurité ne peut pas être assurée. Les voyageurs concernés sont invités à contacter l'organisateur avant la réservation afin d'évaluer les possibilités d'aménagement raisonnable, conformément à la réglementation européenne sur l'accessibilité.

Accessibilité et mobilité réduite

Le voyageur est informé que les voyages proposés par l'organisateur de voyages peuvent inclure l'utilisation de divers moyens de transport (autocars, minibus, bateaux, etc.) ainsi que des hébergements de catégories et de standards variés (hôtels 5 étoiles, hôtels urbains ou ruraux, camps en pleine nature, ...), y compris

dans des régions où les infrastructures ne permettent pas toujours de garantir une accessibilité complète.

En conséquence, les voyages proposés peuvent ne pas être adaptés aux personnes à mobilité réduite ou présentant un handicap nécessitant une assistance spécifique. L'organisateur invite tout voyageur concerné à prendre contact préalablement à la réservation afin d'évaluer, au cas par cas, la faisabilité du voyage et les éventuels aménagements raisonnables pouvant être mis en place, conformément à la réglementation européenne sur l'accessibilité.

Il est expressément précisé que les accompagnateurs et représentants de l'organisateur ne sont pas habilités à fournir une assistance personnelle, médicale ou paramédicale.

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 RSDBelgium 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 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).

Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, RSD se réserve le droit de réviser le prix du voyage à la hausse ou à la baisse uniquement en conséquence directe de: (i) la variation du coût des transports de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie; (ii) la variation du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par des tiers non directement impliqués dans l'exécution du voyage, y compris les taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et aéroports, les taxes de séjour et autres taxes locales obligatoires; et/ou (iii) la variation des taux de change appliqués au voyage à forfait concerné. Le voyageur a droit, dans les mêmes conditions et sur la base des mêmes paramètres, à une réduction de prix correspondante en cas de diminution de ces coûts, taxes, redevances ou taux de change.

Les valeurs de références sont celles figurant dans le bon de commande/la confirmation de réservation. Les nouvelles valeurs sont celles appliquées par la même source à la date à laquelle les valeurs actualisées sont fixées avant le départ, sur la base de la communication du transporteur/du partenaire local/de l'autorité compétente/de la source de change identifiée. L'ajustement de prix correspond, par voyageur, à la différence entre les nouvelles valeurs et les valeurs de référence, seuls les éléments concernés étant pris en compte pour le voyage réservé. Toute augmentation de prix est notifiée au voyageur, sur un support durable, de manière claire et compréhensible, avec sa justification et son calcul, au plus tard vingt (20) jours avant le début du voyage. Si l'augmentation dépasse 8% du prix total du voyage à forfait, le voyageur peut, dans le délai raisonnable indiqué par RSD-Belgium, accepter la modification proposée ou résilier le contrat sans frais. En cas de résiliation, toutes les sommes versées sont remboursées dans les quatorze (14) jours.

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.

En cas d'annulation d'un voyage pour deux personnes par une personne, un supplément pour une chambre individuelle sera facturé à l'autre personne, si un changement de réservation est nécessaire.

À l'exception des voyages à forfait vers l'Afrique du Sud, l'Afrique du Sud/Botswana/Simbabwe, Chine/Hong Kong/Macau et les croisières, les frais administratifs forfaitaires suivants sont facturés pour les annulations, en fonction de la date d'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 40 jours avant le départ: frais de traitement à hauteur de 20% du montant du voyage;
- de 39 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 du voyage en Afrique du Sud/Botswana/Zimbabwe, les frais administratifs forfaitaires suivants seront facturés:

- jusqu'à 46 jours avant le départ: 20% du montant du voyage;
- de 45 à 15 jours avant le départ: 75% du montant du voyage;
- de 14 à 8 jours avant le départ: 85% du montant du voyage;
- de 7 jours avant le départ jusqu'au jour du départ ou en cas de non présentation au départ: 95% du montant du voyage.

Pour toute annulation du voyage en Chine, Hong Kong & Macau le client sera redevable des frais suivants:

- jusqu'à 46 jours avant le départ: 20% du montant du voyage;
- jusqu'à 45 à 30 jours avant le départ: 65% du montant du voyage;
- de 29 à 15 jours avant le départ: 75% du montant du voyage;
- de 14 à 3 jours avant le départ: 85% du montant du voyage;
- de 2 jours avant le départ au jour du départ, en cas d'annulation le jour du départ ou en cas de non présentation au départ: 100% 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. La base de calcul des frais d'annulation est le prix total figurant dans la confirmation de réservation, incluant les suppléments réservés (notamment le supplément chambre individuelle).

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: Aegean Airlines, ITA Airways, British Airways, Air China, Emirates, Freebirds, Gulf Air, KLM, Scandinavian Airlines, KM Malta Airlines, Lufthansa, Austrian Airlines, Qatar Airways, Royal Jordanian, Turkish Airlines, TAP Air Portugal, Air Europa et SunExpress.

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:

1. 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.

2. 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:
 - a. Les horaires, les lieux des escales et correspondances ainsi que, si possible, l'indication de la place à occuper par le voyageur;
 - b. 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;
 - 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 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 événement 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. L'organisateur de voyages peut mettre les coûts complémentaires de transport et / ou de séjour à charge du voyageur lorsque cette difficulté a été causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence.

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 les voyages 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 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 susceptible 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, 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.

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.

Politique de confidentialité

pour les clients de RSD Belgium SA

Cette politique de confidentialité décrit la manière dont RSD Belgium SA (RSD) traite vos données personnelles et s'assure que la protection des données est mise en œuvre. Vous y apprendrez quelles sont les données que nous traitons, quand et pour quelle raison. Nous vous informerons également de vos droits et vous fournirons les autres informations requises par la loi.

Outre le traitement des données mentionné ci-dessous, un traitement ultérieur des données peut également être effectué si vous avez donné votre consentement. Dans ce cas, l'étendue du traitement des données tient compte de chaque consentement.

I. Concernant l'étendue de la collecte des données, l'utilisation et la transmission de celles-ci

1. Votre voyage

Lorsque vous réservez un voyage via RSD Belgium SA, nous collectons et traitons vos données en tant que voyageur ou compagnon de voyage par l'intermédiaire des prestataires de services que nous avons mandatés et contrôlés, F&S Gesellschaft für Dialogmarketing mbH & Co. KG, Offenburg et FS Türk E-Ticaret Limited Sirketi, Antalya, nécessaires à la réalisation du voyage. Il s'agit notamment du nom, de l'adresse, du numéro de téléphone et de l'adresse e-mail, des données relatives au voyage (jour d'arrivée et de départ, aéroport de départ ou arrêt de bus de départ), ainsi que des données de réservation (voyage sélectionné, semaine de prolongation le cas échéant). Le cas échéant, ces données peuvent également être traitées en Turquie. Pour garantir un niveau de protection des données approprié, nous avons conclu les clauses contractuelles types de l'UE de la Commission européenne avec notre prestataire de services. Vous êtes tenu de nous fournir les données nécessaires à l'exécution du contrat. Dans le cas contraire, nous ne pourrions pas effectuer votre réservation.

Selon la destination et la compagnie aérienne, nous utiliserons le système de réservation Amadeus pour réserver le voyage ou nous transmettrons les données nécessaires à la réservation et à l'émission du billet d'avion à la compagnie aérienne concernée, avec l'intervention d'un prestataire de services le cas échéant. C'est également de cette manière que les données requises sont transférées à la compagnie aérienne concernée. Selon la destination, les données requises peuvent être transmises aux compagnies aériennes suivantes dans le cadre de l'exécution du contrat : Aegean Airlines, ITA Airways, British Airways, Air China, Emirates, Freebirds, Gulf Air, KLM, Scandinavian Airlines, KM Malta Airlines, Lufthansa, Austrian Airlines, Qatar Airways, Royal Jordanian, Turkish Airlines, TAP Air Portugal, Air Europa et SunExpress.

Nous transférons les données nécessaires à une agence qui traite vos données de manière indépendante pour l'exécution et le développement du voyage à destination. L'agence prend en charge le transfert des données dans la mesure nécessaire à cette fin aux entreprises impliquées dans l'exécution du voyage, comme la compagnie de bus pour le transport sur place (à l'hôtel ou pour l'aller-retour) ou l'hôtel pour les nuitées correspondantes. L'agence transmettra également une liste de participants au guide touristique responsable. L'agence ainsi que les autres prestataires de services sont basés en dehors de l'Union européenne/de l'Espace économique européen, si votre destination de vacances se trouve en dehors de l'Union européenne/de l'Espace économique européen. Dans ce cas, vos données seront traitées conformément au système juridique du pays dans lequel les sociétés ont leur siège. Vous recevrez des informations séparées sur l'étendue du traitement des données de la part des autres prestataires de services concernés. Vous pouvez faire valoir vos droits en matière de protection des données auprès de l'agence, notamment un droit d'accès, auprès de RSD, car RSD a été désignée comme point de contact central pour les demandes des personnes concernées. Dans ce cas, nous transmettrons la demande en conséquence et nous nous occupons de la réponse.

Si vous nous envoyez une demande par courrier électronique ou si vous utilisez notre formulaire de contact, nous recueillerons les données ainsi fournies pour traiter votre demande. Nous répondrons à toute demande de contact ou à vos autres demandes d'information par ce canal en conséquence. Nous supprimons vos demandes au plus tard après 3 ans à la fin de l'année civile. Si, selon des règles ou des processus définis en interne, nous arrivons à la conviction qu'un comportement préjudiciable d'un voyageur existe ou que, sur la base d'autres indicateurs, la relation commerciale ne devrait pas être poursuivie, nous mettrons fin à la relation commerciale et bloquerons les données client en interne, de sorte que les réservations de voyage futures soient exclues.

Les données de la réservation du voyage seront également utilisées pour le traitement nécessaire des demandes de garantie ou d'autres plaintes. En outre, ces données peuvent également être transmises à des auditeurs externes et/ou à des conseillers fiscaux à des fins de conseil et d'audit. Les données seront enregistrées conformément aux obligations légales de conservation selon l'art. 6 de la loi du 17 juillet 1975, l'art. 9 de l'arrêté royal du 12 septembre 1983 resp. l'art 315, § 3 Code de l'impôt sur le revenu, et elles seront supprimées après expiration des obligations légales de conservation.

2. En ce qui concerne l'utilisation des données d'une réservation de voyage à des fins publicitaires

RSD Belgium SA ainsi que les prestataires de services mandatés et contrôlés en conséquence (par exemple, les services de publipostage tels que brand production Axel Bauer, Bühlertal; Direct Center Knoll GmbH, Rottenburg ou b+g mailing.de GmbH, Hambourg) utilisent le nom et l'adresse des voyageurs et des participants au voyage pour des mesures supplémentaires de fidélisation et de réactivation des clients. Cela implique notamment l'envoi d'autres informations sur des produits de voyage et prestations intéressants par voie postale ou l'envoi de bon d'achats. Ainsi, RSD Belgium SA veut faire connaître à ses clients d'autres possibilités intéressantes pour planifier leurs vacances et fidéliser sa clientèle à long terme. Aucune transmission de données à des tiers à des fins publicitaires n'a lieu. Le numéro de téléphone et l'adresse électronique seront utilisés à des fins publicitaires avec un consentement spécifique. Dans la mesure où aucune autorisation n'est disponible, le nom et l'adresse ne seront plus utilisés à des fins publicitaires si sur une période de 7 ans, vous ne manifestez aucun intérêt à poursuivre la relation commerciale avec RSD Belgium SA. Nous utilisons ici les indicateurs d'activité suivants : début du voyage ou date d'annulation du voyage.

De plus, RSD Belgium SA traite les données de réservation afin de personnaliser et d'améliorer continuellement votre réservation de voyage et de vous fournir des offres adaptées à vos intérêts à l'avenir. Ainsi, nous utilisons les données pour les réservations de voyage afin de vous fournir un soutien optimal pour votre réservation et de vous indiquer des destinations intéressantes parmi notre gamme d'offres. Nous traitons ces données en interne au sein de l'entreprise sous un pseudonyme afin de répondre à vos intérêts légitimes en matière de protection de vos données personnelles. Ce traitement de données nous permet de vous présenter des offres personnalisées (par e-mail ou par courrier postal) des produits qui nous semblent susceptibles

de vous intéresser.

Les données relatives aux réservations de voyages ne seront plus utilisées à des fins promotionnelles, y compris de profilage lié au marketing direct, sauf si vous avez exprimé votre intérêt à poursuivre votre relation client avec RSD Belgium SA pendant une période pouvant aller jusqu'à 5 ans. Nous utilisons ici les indicateurs d'activité suivants : début du voyage ou date d'annulation du voyage. Après expiration des 5 ans, nous prolongerons de deux ans le traitement des données telles que le nom, l'adresse et la date de naissance, ainsi que la dernière réservation et la dernière destination à des fins publicitaires par voie postale. Si vous ne réagissez pas à notre publicité pendant cette période, nous n'utiliserons pas ces données à cette fin après l'expiration des deux ans.

3. Abonnement à une newsletter par e-mail

Pour l'inscription à notre newsletter, nous utilisons la procédure dite de double opt-in. Cela signifie qu'après avoir fourni votre adresse e-mail, nous vous envoyons un e-mail de confirmation à l'adresse e-mail indiquée, dans lequel nous vous demandons de confirmer que vous souhaitez recevoir la newsletter. Si vous ne le confirmez pas dans les 4 semaines, votre inscription sera automatiquement supprimée. Si vous confirmez votre souhait de recevoir la newsletter, nous enregistrons votre adresse e-mail aussi longtemps que vous ne vous désabonnez pas de la newsletter. L'enregistrement a pour but de pouvoir vous envoyer la newsletter. De plus, nous enregistrons à chaque inscription la bande d'enregistrement de votre consentement et le moment de votre inscription, afin de prévenir tout abus de vos données personnelles et de pouvoir prouver l'envoi correct. Vous avez le droit de révoquer votre consentement à l'envoi de la newsletter à tout moment. Votre révocation n'affecte pas la légalité du traitement de vos données personnelles jusqu'à la révocation. Vous pouvez déclarer la révocation en cliquant sur le lien fourni dans chaque e-mail de newsletter, par e-mail à info@fr.rsd-belgium.be ou par un message aux coordonnées fournies dans cet avis de confidentialité.

4. Paiement par carte de crédit

Les données de votre carte de crédit sont collectées par la First Cash Solution GmbH (FirstCash), Offenburg, Allemagne, et leur utilisation est exclusivement réservée à la réalisation de la transaction du voyage qui a été réservée chez nous. FirstCash n'utilisera pas vos données à d'autres fins. RSD Belgium SA ne reçoit pas les données de votre carte de crédit en clair, mais elle reçoit de la part de FirstCash une ID ainsi que le numéro de votre carte de crédit dans un format court et non-lisible (123456*****7890) en tant que justificatif.

II. Vos droits en tant que personne concernée

Chaque personne concernée a les droits suivants :

- un droit à l'information (art. 15 du RGPD)
- un droit de rectification des données incorrectes (art. 16 du RGPD)
- un droit de suppression ou droit à « l'oubli » (art. 17 du RGPD)
- un droit d'appliquer des limitations au traitement des données personnelles (art. 18 du RGPD)
- un droit à la portabilité des données (art. 20 du RGPD).

Vous pouvez vous opposer au traitement de données à caractère personnel à des fins commerciales, y compris le profilage lié au marketing direct, à tout moment et sans donner de raison.

De plus, la personne concernée dispose également d'un droit de contestation (cf. art. 21 al. 1 du RGPD). Dans ce cas, l'opposition au traitement des données doit être justifiée.

Si le traitement des données est basé sur un consentement, ce consentement peut être révoqué à tout moment avec effet pour l'avenir.

Pour exercer les droits des personnes concernées, adressez-vous à privacy@rsd-belgium.be.

En outre, vous pouvez déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle concernant le traitement des données de notre part.

III. Informations générales

Le responsable du traitement au sens du RGPD est RSD Belgium SA, Boulevard de France 9, 1420 Braine-l'Alleud.

Pour toute question concernant la protection des données chez RSD Belgium SA, notre délégué à la protection des données [Avocat Dr. Stefan Drewes] est à votre disposition à l'adresse e-mail suivante : dpo@rsd-belgium.be.

Le traitement des données est effectué selon les bases juridiques suivantes :

- aux fins de l'exécution du contrat, y compris la facturation, le traitement des plaintes / la garantie : art. 6 [1] b du RGPD
- pour le traitement des données dans le cadre de la liste d'attente : art. 6 [1] b du RGPD
- avec l'objectif d'une utilisation publicitaire des données d'une réservation de voyage, y compris d'un profilage à cet effet : art. 6 [1] f du RGPD
- envoi du catalogue : art. 6 [1] a du RGPD
- envois publicitaires par e-mail : art. 6 [1] a du RGPD
- publicité par téléphone : art. 6 [1] a du RGPD

Partie B. – Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait dans des situations autres que celles couvertes par la partie A

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 voyage. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux voyages à forfait. L'entreprise RSD Belgium SA sera entièrement responsable de la bonne exécution du voyage à forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise RSD Belgium SA 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. RSD Belgium SA a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de MSIG Europe. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente MSIG Europe, Boulevard du Roi Albert II, 37, B-1030 Bruxelles, Tel. +32 (0)2 894 70 00, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de RSD Belgium SA. <https://msig-europe.com/>