

CONDITIONS GENERALES DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

ARTICLE 1 • CHAMP D'APPLICATION

Ces conditions générales sont d'application aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages tels que définis par la loi belge du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation et d'intermédiaire de voyages.

ARTICLE 2 • PROMOTION

1. Les informations contenues dans la brochure de voyages engageant l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages qui a édité la dite brochure, à moins que :

a. les modifications de ces informations n'aient été clairement communiquées au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat,

b. les informations n'interviennent qu'ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties au contrat.

2. L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peut supprimer, à durée déterminée ou indéterminée, tout ou partie de sa promotion de voyages.

ARTICLE 3 • INFORMATION À CHARGE DE L'ORGANISATEUR ET/OU DE L'INTERMÉDIAIRE DE VOYAGES

1. L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages sont tenus :

2. Avant la conclusion du contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages, de communiquer

3. aux voyageurs par écrit :

a) les informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour, pour permettre au voyageur de rassembler les documents nécessaires. Les voyageurs non belges doivent s'informer des formalités administratives à accomplir auprès de l'(des) ambassade(s) ou consulat(s) concerné(s) ;

b) les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance et/ou assistance ;

c) les conditions générales et particulières applicables aux contrats ;

4. Au plus tard 7 jours calendrier avant la date du départ, de fournir par écrit aux voyageurs les informations suivantes :

a) les horaires, les lieux des escales et correspondances ainsi que, si 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 et/ou de l'intermédiaire de voyages, soit des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problème, soit directement de l'intermédiaire ou 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.

5. Le délai de 7 jours calendrier visé ci-dessus n'est pas applicable en cas de contrat conclu tardivement.

ARTICLE 4 • INFORMATION DE LA PART DU VOYAGEUR

Le voyageur doit fournir à l'organisateur et/ou à l'intermédiaire de voyages tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément ou qui pourraient influencer raisonnablement le bon déroulement du voyage.

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

ARTICLE 5 • FORMATION DU CONTRAT

1. Lors de la réservation du voyage, l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur un bon de commande conformément à la loi.

2. Le contrat d'organisation de voyages prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur de voyages, par l'entremise ou non de l'intermédiaire de voyages qui, dans ce cas, agit au nom de l'organisateur de voyages.

3. Si le contenu du bon de commande diffère de celui de la confirmation du voyage ou si la confirmation n'a pas lieu au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de tous les montants déjà payés.

ARTICLE 6 • PRIX

1. Le prix convenu dans le contrat n'est pas révisable, sauf si les conditions particulières en prévoient expressément la possibilité, pour autant que la révision soit consécutive aux variations :

a) des taux de change appliqués au voyage, et/ou

b) du coût des transports, y compris le coût du carburant, et/ou

c) des redevances et taxes afférentes à certains services. Il faut, dans ces cas, que les variations visées donnent également lieu à une réduction du prix.

2. Le prix fixé dans le contrat ne peut en aucun cas être majoré au cours des 20 jours civils précédant le jour du départ.

3. Si la majoration excède 10% du prix global, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes qu'il a payées à l'organisateur de voyages.

4. Pour les séjours et autres services à l'étranger, le prix sont calculés sur base des tarifs et taux de changes valables le 26/06/2017 (1 US\$ = 0,9 €). Pour le transport, le prix est basé sur les tarifs communiqués le 15/06/2017 et en particulier sur le prix du carburant pour les vols, communiqués sur base d'une moyenne pour le mois de mai 2017.

5. Une commande tardive implique toujours, pour RAINBOW, des frais de communication et autres. Ces frais supplémentaires sont taxés de la sorte, forfaitairement :

a) commande moins de 14 jours avant le départ : 25€ par dossier ;

b) commande moins de 7 jours avant le départ : 35€ par dossier ; Nous pouvons vous réserver l'hôtel sans le transport, transfert ou service de notre agent local, le tarif sera alors majoré de 20€ de frais de dossier par personne et par hôtel. 50% de réduction sur les frais pour les enfants de 2 à 11 ans.

ARTICLE 7 • PAIEMENT DU PRIX

1. Sauf convention expresse contraire, le voyageur paye, à titre d'acompte, à la signature du bon de commande, 30% du prix global ou total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage, avec un minimum de 125€.

2. Dans le cas où le voyageur resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, après avoir été mis en demeure de manière légale, l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages auront le droit de résilier

de plein droit le contrat qui le(s) lie à celui-ci et de mettre les frais à charge du voyageur.

3. Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paye le solde du prix au plus tard 30 jours avant le départ, à condition qu'il ait préalablement reçu ou qu'il reçoive simultanément, la confirmation écrite du voyage et/ou les documents de voyage.

4. Remarques importantes :

a) afin de garantir le prix et la place, nous pouvons, à votre demande, émettre les tickets d'avion ou de croisière dès la réservation du voyage. Les compagnies aériennes peuvent également exiger l'émission des tickets au moment de la réservation ou endéans un délai spécifique. Dans tous les cas, RAINBOW demandera un supplément d'acompte couvrant le prix du ou des tickets.

b) pour tout séjour, même partiel, entre le 21 décembre 2017 et le 07 janvier 2018, un acompte de 50% sera exigé sur le prix total du voyage : le solde devra être réglé au plus tard 2 mois avant la date de départ. Les voyages durant cette période sont soumis à des conditions d'annulation particulières.

c) à votre demande, pour éviter toute variation de prix suite à la fluctuation des taux de change, nous pouvons fixer définitivement les prix. Dans ce cas, au moment de la réservation, RAINBOW demandera le paiement de la totalité du prix du voyage, voir inclus.

ARTICLE 8 • CESSIBILITÉ DE LA RÉSERVATION

1. Le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers qui devra remplir toutes les conditions du contrat d'organisation de voyages. Le cédant doit informer l'organisateur de voyages et le cas échéant, l'intermédiaire de voyages, de cette cession, suffisamment longtemps avant le départ.

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

CONDITIONS SPÉCIALES DES VOYAGES RAINBOW : L'indemnisation est fixée comme suit : frais en cas de changement de nom, plan repas, addition etc : 20€ par personne par changement et les sommes demandées par les fournisseurs de prestations.

ARTICLE 9 • MODIFICATIONS PAR LE VOYAGEUR

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

CONDITIONS SPÉCIALES DES VOYAGES RAINBOW : Les frais qui suivent doivent en tous cas être payés, même si le changement est le fruit d'un cas de force majeure ou du hasard.

1. Frais imposés par les fournisseurs de prestations et les compagnies aériennes pouvant s'élever jusqu'à 100% du prix du ticket initial plus la différence de prix au moment de la nouvelle émission.

2. Frais d'administration pour toute modification autre que date de départ et/ou retour, destination ou hôtel à dater de l'inscription : 20€ par personne.

3. Frais en cas de changement de la date de départ et/ou retour, destination, hôtel ou autre prestation :

a) plus de 55 jours avant la date initiale de départ : 20€ par personne ;

b) de 55 à 22 jours avant la date initiale de départ : 50€ par personne ;

c) de 21 à 7 jours avant la date initiale de départ : 125€ par personne ;

d) endéans les 7 jours avant la date initiale de départ : voir article 13 «Résiliation par le voyageur».

ARTICLE 10 • MODIFICATIONS AVANT LE DÉPART PAR L'ORGANISATEUR DE VOYAGES

1. Si, avant le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en avertir le voyageur le plus rapidement possible, et en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages.

2. Le voyageur doit informer l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages de sa décision dans les meilleurs délais et en tout cas avant le départ.

3. Si le voyageur accepte la modification, il y a lieu d'établir un nouveau contrat ou un avenant au contrat dans lequel figurent les modifications apportées et leur incidence sur le prix.

4. Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 11.

ARTICLE 11 • RÉLIIATION AVANT LE DÉPART PAR L'ORGANISATEUR DE VOYAGES

1. Si l'organisateur résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a le choix entre :

a) soit l'acceptation d'une autre offre de voyage de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément ; si le voyage offert en substitution est de qualité inférieure, l'organisateur de voyages doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais ;

b) soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.

2. Le voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat, sauf :

a) si l'organisateur de voyages annule le voyage parce que le nombre minimum de voyageurs prévus dans le contrat, nécessaire à l'exécution de celui-ci, n'a pas été atteint et si le voyageur en a été informé par écrit dans le délai qui y était prévu, au moins 15 jours civils avant la date de départ ;

b) si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, en ce non compris les surréservations. Par cas de force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée.

ARTICLE 12 • NON-EXÉCUTION PARTIELLE OU TOTALE DU VOYAGE

1. S'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante des services faisant l'objet du contrat ne pourra être exécutée, l'organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage.

2. En cas de différence entre les services prévus et les

services réellement prestés, il dédommage le voyageur à concurrence de cette différence.

3. Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou que le voyageur n'accepte pas ces substituts pour des raisons valables, l'organisateur de voyages doit lui fournir un moyen de transport équivalent qui le ramène au lieu de départ et est tenu, le cas échéant, de dédommager le voyageur.

4. Communication des données à Happy Flights. Afin de pouvoir exercer comme il se doit les droits du voyageur par rapport à la compagnie aérienne, conformément au Règlement Passagers 261/2004, Rainbow collaborera avec la SPRL Happy Flights (www.happyflights.eu). Pour ce faire, les données du voyageur (uniquement les données personnelles pertinentes et les données utiles sur le vol) seront systématiquement transmises à Happy Flights. Cela se fera dans le parfait respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur concernant la protection de la vie privée des personnes physiques, en particulier la Loi du 8 décembre 1992 et ses arrêtés d'exécution, et à aucune autre fin que la préservation des droits du voyageur dans le cadre du Règlement Passagers.

ARTICLE 13 • RÉLIIATION PAR LE VOYAGEUR

Le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou une partie du contrat. Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'organisateur de voyages et/ou l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi à la suite de la résiliation. Le dédommagement peut être fixé forfaitairement dans les conditions particulières ou dans le programme, mais il ne peut s'élever qu'à une fois le prix du voyage au maximum.

Attention : la prime d'assurance voyage n'est jamais remboursable.

CONDITIONS SPÉCIALES D'ANNULATION DES VOYAGES RAINBOW : Le dédommagement est fixé comme suit :

1. Pour tous les tickets d'avion déjà émis au moment de l'annulation par le voyageur : jusqu'à 100% du prix du ticket.

2. Pour les séjours et autres formules de voyage (en dehors des tickets d'avion) :

a) plus de 60 jours avant la date de départ : 100€ par personne ;

b) de 59 à 35 jours avant la date de départ : 25% du prix total du voyage ;

c) de 34 à 15 jours avant la date de départ : 50% du prix total du voyage ;

d) de 14 à 9 jours avant la date de départ : 75% du prix total du voyage ;

e) moins de 9 jours avant la date de départ : 100% du prix total du voyage.

3. Pour tous les cas particuliers de séjour ou de transport, les conditions spécifiques d'annulation seront les seules applicables. Elles concernent entre autres les séjours de fin d'année, les croisières, les séjours aux Seychelles (North Island Lodge, Frégate, Four Seasons, Zil Pasyon...), à Saint-Barthélemy (Cheval Blanc, Eden Rock, Guanahani...), à Maurice (Four Seasons, Royal Palm...), à Abu Dhabi et Dubaï (Emirates Palace, Burj Al Arab...), en Polynésie entre juin et octobre... - Liste non exhaustive.

4. Pour les séjours, même partiels, entre le 21 décembre 2017 et le 07 janvier 2018,

a) jusqu'à 2 mois avant la date de départ : 50% du prix total du dossier ;

b) à moins de 2 mois de la date de départ : 100% du prix total du dossier.

5. Pour les croisières (à l'exception des traversées océaniques) :

a) plus de 120 jours avant la date de départ : 125€ pp pour Paul Gauvain, Variety Cruises et Aranui ;

b) de 120 à 91 jours avant la date de départ : 30% du prix total de la croisière pour Tahiti Yacht Charter, 25% pour Dream Yacht Charter, 15% pour Variety Cruises, 10% pour Paul Gauvain et Ponant, 100€ pp pour Aranui ;

c) de 90 à 61 jours avant la date de départ : 50% du prix total de la croisière pour Dream Yacht Charter, 30% pour Tahiti Yacht Charter, 25% pour Variety Cruises, Ponant et Aranui, 20% pour Paul Gauvain, 625€ pp pour Star Clippers (750€ pp en cat. 1 et Armatour) ;

d) de 60 à 31 jours avant la date de départ : 100% du prix total de la croisière pour Tahiti Yacht Charter, 75% pour Dream Yacht Charter et Ponant, 50% pour Variety Cruises, Paul Gauvain et Star Clippers. 66% pour Aranui ;

e) moins de 30 jours avant la date de départ : 100% du prix total de la croisière pour toutes les compagnies.

6. Pour les voyages de la Française des Circuits et circuits accompagnés :

a) jusqu'à 31 jours avant le départ : 50% du prix du voyage avec un minimum de 100 € pp ;

b) entre 30 et 15 jours avant le départ : 75% du prix du voyage ;

c) moins de 15 jours avant le départ ou en cas de non-présentation le jour du départ ou d'annulation du voyage si le ticket de transport est émis : 100% du prix du voyage.

ARTICLE 14 • RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISATEUR DE VOYAGES

1. L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de voyages de poursuivre les autres prestataires de services en responsabilité.

2. L'organisateur de voyages est responsable des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences.

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

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

5. Pour le surplus, les articles 18 et 19 de la loi du 16 février 1994 sont d'application.

ARTICLE 15 • 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. La faute est appréciée par référence au comportement normal d'un voyageur. Le voyageur est tenu de faire acter par le prestataire de services local le manquement constaté, dans les 24 heures de celui-ci et de s'en réserver la preuve. Il est rappelé au voyageur que l'article 20 de la loi du 16 février 94 prescrit explicitement que celui-ci doit toujours signaler aux prestataires locaux dans les plus brefs délais tout défaut d'exécution et privilégier une solution pratique en nature sur place.

ARTICLE 16 • PROCÉDURE DE PLAINE

1. Avant le départ

Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire au plus vite par lettre recommandée ou contre accusé de réception, auprès de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages.

2. Pendant le voyage

Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée. A cet effet, le voyageur s'adressera - dans l'ordre suivant - à un représentant de l'organisateur de voyages ou à un représentant de l'intermédiaire de voyages, ou directement à l'intermédiaire de voyages, ou finalement, directement à l'organisateur de voyages.

3. Après le voyage

Les plaintes qu'il est impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante doivent être introduites au plus tard un mois après la fin du voyage auprès de l'intermédiaire et/ou auprès de l'organisateur de voyages, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

ARTICLE 17 • PROCÉDURE DE CONCILIATION

1. En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre elles.

2. Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi dans un délai de 1 à 3 mois, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétaire de la cellule conciliation de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.

3. Le secrétaire procurera aux parties une brochure d'informations, un règlement de conciliation et un «accord de conciliation». Dès que les parties concernées ont rempli et ont signé cet accord (en commun ou séparément), et dès que chaque partie a payé les frais, la procédure de conciliation sera entamée.

4. Conformément à la procédure simple décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles.

5. L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.

Secrétariat de la Cellule conciliation :
Tel : 02/277.61.80 - Fax : 02/277.91.00 -
E-mail : conciliation.civ@skynet.be

ARTICLE 18 • ARBITRAGE OU TRIBUNAL

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 ordinaire.

2. Le voyageur, qui soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages.

3. L'organisateur ou l'intermédiaire de voyage qui est partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée signifiant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.250 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

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 mûrie ou qu'il s'avère qu'une solution à l'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.

5. Le collège arbitral, composé paritairément rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

Secrétariat du collège arbitral et Secrétaire général de la Commission de Litiges Voyages : City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles.

Tel : 02/277.62.15 (9h-12h) - Fax : 02/277.91.00 -
E-mail : civ.c@skynet.be

6. En cas de litige, les Tribunaux de Bruxelles sont seuls compétents, en ce compris la Justice de Paix du premier canton de Bruxelles, pour toutes les matières ne relevant pas de la Commission Litiges Voyages. Un cautionnement de 171.979€ garantit les engagements professionnels de RAINBOW dans les conditions prévues par l'A.R. du 30.06.1966. Sa mise en jeu ne pourra avoir lieu qu'après mise en demeure par lettre recommandée à la poste avec copie à M. le commissaire Général du Tourisme, bd de Waterloo, 100 à 1000 Bruxelles.

FONDS DE GARANTIE VOYAGES

En cas d'incapacité financière de la part de l'organisateur et/ou son intermédiaire avec qui vous avez conclu un contrat vous pouvez faire appel au Fonds de Garantie Voyages. Vous pouvez faire ceci par le biais de l'organisateur et/ou de son intermédiaire ou directement au Fonds de Garantie Voyages : Avenue de la Métrologie 8, 1130 Bruxelles

Tel : 32/2/40.68.00 - Fax : 32/2/40.68.08 Demandez les conditions de garanties à votre intermédiaire. Vous y découvrirez comment récupérer, en cas d'incapacité financière, les montants payés du voyage, ou, si le voyage est en cours, comment obtenir la continuation du voyage ou un rapatriement.

RAINBOW est membre du Fonds de Garantie.

Licence A 1346.

Edition 15/11/17