

MIRAGE TRAVEL SRL – Conditions générales et particulières de vente

Nos conditions particulières sont d'application aux ventes de services de voyage depuis le 1er juillet 2018 et font partie intégrante du contrat. Elles viennent en complément des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, des dispositions de la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (« la Loi »), et le cas échéant des conditions contractuelles des fournisseurs des prestations de voyage.

A. VOYAGES À FORFAIT

Les conditions particulières suivantes sont d'application lorsque nous offrons en vente ou vendons des voyages à forfait en tant qu'organisateur et en tant que détaillant.

1. OFFRES

Toutes nos brochures, annonces publicitaires, pages web ou offres sont élaborées de bonne foi et en fonction des données disponibles. Les cartes, photos et illustrations sont présentées à titre informatif et ne sont pas contractuelles.

Le voyageur accepte expressément que les informations précontractuelles qui lui sont communiquées peuvent faire l'objet de modifications avant la conclusion du contrat et que, sauf stipulation contraire, nos offres sont toujours « en demande » ou sous réserve de confirmation. Sauf stipulation contraire elles sont valables pendant 2 jours.

Le voyageur nous autorise à corriger les éventuelles erreurs matérielles manifestes dans les informations précontractuelles que nous lui communiquons.

2. FORMATION DU CONTRAT

Sauf stipulation contraire expresse, le contrat d'organisation de voyages se forme lorsque nous confirmons l'offre au voyageur, de manière définitive et sans réserve ou, si un acompte est réclamé, lorsque le voyageur a payé cet acompte.

3. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

3.1 Le prix couvre les services de voyage qui sont repris dans le contrat de voyage et comprend également toutes les taxes et tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires. Le voyageur devra, le cas échéant, supporter les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires dont nous ne pouvons raisonnablement avoir connaissance ou que nous ne pouvons raisonnablement calculer avant la conclusion du contrat, tels que des taxes touristiques ou d'accès à des facilités, des taxes d'entrée, des coûts de visa ou autres.

Nous nous réservons le droit d'appliquer des frais administratifs de maximum 50 EUR par dossier. Les dossiers « sur demande » (option) sont soumis à des frais administratifs de maximum 50 EUR, sauf si l'option est confirmée. Les devis peuvent être facturés, en fonction de la complexité du dossier avec un maximum de 1.000 EUR. Ce montant est remboursé si le devis est confirmé. Le voyageur nous autorise à corriger les éventuelles manifestes erreurs de prix.

3.2 Nous nous réservons le droit de majorer le prix en cas d'évolution :

1° du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou
2° du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou

3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

En cas de baisse des coûts visés ci-dessus après la conclusion du contrat et avant la date de départ, le voyageur a droit à une réduction proportionnelle. Dans ce cas, nous aurons le droit d'imputer des frais administratifs. Nous ne justifions ces frais qu'à votre demande expresse.

Toute majoration de prix sera communiquée au voyageur sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait, assortie d'une justification et d'un calcul.

3.3 Sauf accord contraire, un acompte égal à 40% du prix total du voyage, avec un minimum de 100 EUR par personne, est dû au moment de la conclusion du contrat de voyage et le solde est payable au plus tard 45 jours avant le départ. Pour toute réservation dans les 45 jours qui précèdent le départ, l'intégralité du prix du voyage doit être payée au moment de la réservation.

En cas de réservation d'un billet de train, de bateau ou d'avion, le montant total doit être payé au moment de la réservation.

3.4 Les paiements en espèces ne sont acceptés qu'à concurrence de 3.000 EUR maximum.

3.5 Toute facture non payée à son échéance porte de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt de retard de 8% par mois ainsi qu'un dédommagement forfaitaire de 15% avec un minimum de 125 EUR.

La livraison des documents de voyage sera suspendue aussi longtemps que nos factures ne sont pas payées. En cas de non-paiement persistant, les frais d'annulation de l'article 4 seront applicables.

Alternativement, en cas de non-paiement des factures endéans les délais, nous avons le droit de résilier le contrat de voyage avec effet immédiat et après mise en demeure, et ce sans préjudice du droit pour nous de réclamer un dédommagement du préjudice que la résiliation nous cause, avec au minimum les frais d'annulation spécifiés à l'art. 4. Les acomptes payés par le voyageur seront imputés à ce dédommagement.

4. RÉSILIATION PAR LE VOYAGEUR

4.1 Toute résiliation par le voyageur doit nous parvenir par mail à l'adresse indiquée à l'art 16. Les résiliations qui nous parviennent en dehors de nos heures d'ouverture sont censées avoir été reçues le jour ouvrable suivant.

4.2 En cas d'annulation par le voyageur, nous appliquerons les frais d'annulation suivants :

- plus de 120 jours avant le départ : 25% du prix total, avec un minimum de 150 EUR par personne
- de 119 à 91 jours avant le départ : 50% du prix total, avec un minimum de 300 EUR par personne
- de 90 à 51 jours avant le départ : 75% du prix total, avec un minimum de 500 EUR par personne
- de 50 à 31 jours avant le départ : 90% du prix total, avec un minimum de 1.000 EUR par personne
- de 30 jours jusqu'au jour du départ : 100% du prix total.

Ils pourront être réduits ou augmentés en fonction des circonstances .

Les vols et les billets de train/transport maritime sont non-remboursables, sauf conditions particulières des compagnies.

Dans le cas où nous agissons en tant que détaillant, les frais d'annulation de l'organisateur ou du fournisseur seront portés en compte, augmentés de nos frais administratifs, à hauteur de 10% du prix total du voyage. Tout éventuel remboursement interviendra, en déduction des frais d'assurance et de visa.

5. MODIFICATION DU CONTRAT PAR LE VOYAGEUR

Toute modification du contrat par le voyageur entraînera des frais administratifs forfaitaires de 50 EUR par personne, en plus des éventuels frais administratifs de nos fournisseurs ou de l'organisateur si nous agissons comme détaillant.

Le voyageur accepte que toute modification demandée est sujette à disponibilité et éventuels ajustements de prix. Lorsque la modification demandée est indisponible ou si le prix varie trop et que

le voyageur souhaite résilier le contrat de voyage, la résiliation sera soumise à nos conditions d'annulation. Les frais de modification seront en tout état de cause mis à charge du voyageur.

6. MODIFICATION DU CONTRAT PAR L'ORGANISATEUR

6.1 Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications mineures au contrat, une fois qu'il est formé. Dans ce cas, nous en informerons le voyageur par support durable.

6.2 Nous nous réservons également le droit de corriger des erreurs matérielles manifestes dans le contrat.

6.3 Lorsque des modifications significatives doivent être apportées au contrat ou lorsque le prix doit être augmenté de plus de 8%, conformément à l'art. 20 de la Loi, le voyageur est tenu de nous informer de sa décision (acceptation ou refus) dans un délai de 7 jours à partir de la communication de la modification. En fonction des circonstances, ce délai peut être modifié. A défaut d'acceptation expresse de la modification, le contrat pourra être résilié de plein droit.

7. CESSION DU CONTRAT

En cas de cession du contrat, et à condition que nous ayons pu constater que le cessionnaire répond à toutes les conditions applicables au contrat, le cédant et/ou le cessionnaire devront préalablement et solidairement s'acquitter des frais qui en résultent. Nous porterons également en compte des frais administratifs de 100 EUR par passager. Le voyageur est avisé que dans certains cas, les frais de cession peuvent comprendre le prix de la réservation d'une nouvelle prestation de voyage (comme par exemple dans le cas de billets d'avion non cessibles ou remboursables).

8. NON-CONFORMITE ET ASSISTANCE

8.1. Le voyageur a l'obligation de nous informer sans retard de tout défaut de conformité qu'il constate sur place. Toute réclamation afférente à la non-conformité du forfait sera appréciée par l'organisateur en fonction des circonstances concrètes et de la nature du forfait réservé.

Le voyageur doit nous adresser ses réclamations de la manière suivante : par envoi d'un mail à info@miragetravel.be ET à l'adresse de l'agence figurant sur le contrat de voyage.

8.2 Le voyageur a le droit d'adresser sa réclamation au détaillant par qui il a réservé le voyage. Dans ce cas, il adressera aussi toujours sa réclamation à l'organisateur.

8.3 Le voyageur est conscient que s'il ne nous informe pas correctement et immédiatement du défaut de conformité, il risque de nous priver de la possibilité de solutionner efficacement le problème rencontré. Les conséquences financières résultant du non-respect de l'obligation d'information par le voyageur pourront alors être à sa charge.

9. REponsabilité ORGANISATEUR

9.1 Nous sommes responsables de la bonne exécution des services de voyage dans leur ensemble lorsque nous agissons comme organisateur. Nous n'avons pas cette responsabilité lorsque nous agissons comme détaillant.

9.2 Notre responsabilité est limitée à trois fois le prix du forfait, sauf préjudices corporels causés intentionnellement ou résultant d'une négligence de notre part. Si l'un des services de voyage qui compose le forfait est soumis à une convention internationale, notre responsabilité est limitée conformément à cette convention internationale.

9.3 Nous ne sommes jamais responsables de l'exécution des prestations de voyage qui ne sont pas explicitement reprises au contrat et que le voyageur réserverait sur place sans nous en aviser (telles que des excursions ou activités supplémentaires).

10. FORMALITES DE VOYAGE

10.1 Le voyageur doit être en possession de documents d'identité valables et valides pour se rendre dans le pays visité. Dans certains cas une carte d'identité suffit, dans d'autres cas un passeport

international est obligatoire (parfois valable jusqu'à six mois après la date de retour prévue) et dans d'autres cas un passeport valable et un visa.

10.2 Alors que nous essayons d'informer le voyageur belge au mieux des formalités spécifiques à sa destination, il incombe au voyageur de s'assurer de la validité et de la conformité de ses documents de voyage.

Le voyageur non belge a l'obligation de s'informer auprès de son Ambassade ou autres instances diplomatiques afin de connaître les formalités auxquelles il est soumis. Nous déclinons toute responsabilité en cas de négligence ou omission de la part du voyageur à cet égard.

10.3 Le voyageur qui conclut le contrat de voyage a l'obligation de nous informer sur sa nationalité ainsi que celle des voyageurs pour qui il conclut le contrat et de nous communiquer toute information utile qui pourrait avoir des conséquences sur les documents de voyage requis.

11. SANTE

11.1. Nous ne pouvons pas connaître l'état de santé de tous les voyageurs. Le voyageur a donc l'obligation de se renseigner lui-même sur les formalités sanitaires à accomplir pour la destination choisie.

11.2 Le voyageur déclare qu'il est médicalement, physiquement et psychologiquement apte à effectuer le voyage choisi. Le voyageur présentant une incapacité physique ou psychique, une incapacité ou restriction de mobilité, étant atteint d'une maladie nécessitant un traitement ou une assistance médicale et les femmes enceintes, doivent impérativement nous en informer, le cas échéant par la personne qui réserve le voyage en son nom. Nous nous réservons le droit de refuser un voyageur si, pour des raisons objectives et non-discriminatoires, il s'avère que celui-ci n'est pas apte à y participer.

11.3 Il est vivement recommandé au voyageur d'emporter avec lui le matériel et équipement adéquats en fonction de la nature du voyage, sauf lorsque ce matériel et équipement sont inclus dans le forfait. Nous ne pourrions être tenus responsables en cas de la négligence du voyageur.

11.4 En matière de conditions de santé et de sécurité sur le lieu de destination, il est recommandé au voyageur de consulter le site web du SPF Affaires étrangères.

12. GARANTIE FINANCIÈRE

Comme l'exige la loi, nous disposons d'une garantie financière fournie par le Fonds de Garantie Voyages, Avenue de la Métrologie 8, 1130 Bruxelles, afin de rembourser vos paiements et d'assurer votre rapatriement en cas d'insolvabilité.

13. ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE ET PROFESSIONNELLE

Notre responsabilité professionnelle est couverte par AG Insurance SA – Boulevard E. Jacquain 53 à 1000 Bruxelles – N° de contrat 03/99.629.616.

14. VOLS

14.1 Les horaires de vols communiqués dans nos offres sont formulés sous toutes réserves. Tout changement d'horaire sera communiqué au plus vite au voyageur.

14.2 L'identité du transporteur effectif sera indiquée sur les documents de voyage fournis au voyageur en application du Règlement européen 2011/2005.

14.3 Le voyageur a l'obligation de se présenter à temps à l'embarquement et de disposer de tous ses documents de voyage. Nous ne pourrions être tenus responsables en cas d'incidents tels que le refus d'embarquement, causé intentionnellement ou par la négligence du voyageur.

14.4 Le cas échéant, le voyageur a l'obligation de remplir une déclaration de perte, vol ou de dégâts causés à ses bagages auprès de la compagnie aérienne qui exécute le vol concerné.

14.5 Les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de la Commission européenne en application du Règlement européen 2311/2005 du 14 décembre 2005 peuvent être retrouvées en suivant ce lien : https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en

15. PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Nous collectons vos données conformément au Règlement général sur la protection des données personnelles. Les données personnelles que vous nous fournissez sont nécessaires au traitement de votre réservation et sont indispensables à la gestion des prestations. A ces fins, vos données peuvent ainsi être transférées à nos partenaires établis des Etats tiers. Nous faisons uniquement appel à des partenaires garantissant un niveau de protection conforme aux principes inscrits dans le RGDP.

Avec votre consentement, vos données pourront également être utilisées par nous pour vous adresser nos offres promotionnelles ou commerciales, par téléphone, courrier électronique ou postal.

Par ailleurs, vos données sont également communiquées au SPF Economie et prestataires visés par et en application de la Loi du 25 décembre 2016 relative au traitement des données des passagers qui transpose la Directive 2016/681 du 27 avril 2016 relative à l'utilisation des données des dossiers passagers pour la prévention et la détection des infractions terroristes et des formes graves de criminalité, ainsi que pour les enquêtes et les poursuites en la matière.

Nous conservons vos données pour une durée de 7 ans après le dernier contact (mail, réservation, ...).

En qualité de personne dont les données sont collectées, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement de vos données, ainsi qu'un droit d'opposition à la collecte de vos données. Ces droits peuvent être exercés en nous envoyant un mail à info@miragetravel.be, mentionnant votre nom, prénom et adresse ainsi que l'objet de votre correspondance.

Vos réclamations relatives à la collecte et au traitement de vos données personnelles peuvent être adressées à l'autorité de contrôle compétente.

16. NOTIFICATIONS

Sauf stipulation contraire, toute notification dans le cadre du contrat de voyage doit être faite aux adresses suivantes :

- Par lettre : à l'adresse postale figurant sur le contrat de voyage
- Par email : à l'adresse du courriel figurant sur le contrat de voyage.

17. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

En application de l'article VI.53, 12° du Code de droit économique, le voyageur n'a pas le droit de se rétracter pour les services :

- d'hébergement
- de transport
- de location de voiture
- de restauration et de services liés à des activités de loisir.

18. CONDITIONS SPECIALES DE VENTE

En cas de conclusion de contrat de vente, les conditions générales et spéciales de vente seront d'application. De par sa signature ou son accord exprès, le Voyageur y souscrit.

19. LITIGES

Tout litige survenant lors de la conclusion ou de l'exécution du contrat et qui ne serait pas soumis à la Commission de Litiges Voyages conformément aux conditions générales, ressort de la compétence des Tribunaux de Namur.

B. VENTE SEPARÉE DE SERVICES DE VOYAGE

Lorsque nous vendons séparément un seul service de voyage au sens de l'art. 71 de la Loi, les dispositions particulières suivantes s'appliquent :

1. OFFRES

Toutes nos annonces publicitaires, pages web ou offres sont élaborées de bonne foi.

Le voyageur accepte expressément que toute information fournie au sujet du service de voyage est communiquée de bonne foi et en fonction des données disponibles, et peut faire l'objet de modifications avant la conclusion du contrat. Les cartes, photos et illustrations sont présentées à titre informatif et ne sont pas contractuelles. Sauf stipulation contraire, lorsque nous établissons une offre, celle-ci est toujours « en demande » ou sous réserve de confirmation. Le voyageur nous autorise à corriger les éventuelles erreurs matérielles manifestes dans les informations que nous lui communiquons.

2. FORMATION DU CONTRAT

Nous agissons comme intermédiaire. Le contrat se forme directement avec le fournisseur du service de voyage lorsque la réservation est confirmée.

3. RESPONSABILITÉ

Nous ne sommes jamais responsables de l'exécution du service de voyage.

4. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

4.1 Le prix couvre le service de voyage tel que repris dans le contrat et comprend également toutes les taxes et tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires. Le voyageur devra, le cas échéant, supporter les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires dont nous ne pouvons raisonnablement avoir connaissance ou que nous ne pouvons raisonnablement calculer avant la conclusion du contrat.

Le voyageur reconnaît que les éventuelles erreurs de prix manifestes puissent être corrigées.

4.2 Sauf accord contraire, le prix du service de voyage est dû au total lors de la confirmation de la réservation.

Les paiements en espèces ne sont acceptés qu'à concurrence de 3.000 EUR maximum.

4.3 Toute facture non payée à son échéance porte de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt de retard de 12 % par mois ainsi qu'un dédommagement forfaitaire de 10 % avec un minimum de 100 EUR.

La livraison des documents de voyage sera suspendue aussi longtemps que le prix du voyage ou nos factures ne sont pas payés.

Alternativement, en cas de non-paiement des factures endéans les délais, nous avons le droit de résilier le contrat de voyage avec effet immédiat et après mise en demeure, et ce sans préjudice du droit pour nous de réclamer un dédommagement du préjudice que la résiliation nous cause, avec au minimum les frais d'annulation spécifiés à l'art. 4. Les acomptes payés par le voyageur seront imputés à ce dédommagement.

5. RÉSILIATION, MODIFICATION ET CESSIION PAR LE VOYAGEUR

Le service de voyage n'est résiliable, modifiable ou cessible que si le fournisseur l'accepte et à ses conditions. Toute résiliation, demande de modification ou de cession par le voyageur doit nous parvenir par mail à l'adresse indiquée à l'art A16. Les résiliations qui nous parviennent en dehors de nos heures d'ouverture sont censées avoir été reçues le jour ouvrable suivant.

6. PROTECTION INSOLVABILITE

Comme l'exige la loi, nous disposons d'une garantie financière fournie par le Fonds de Garantie Voyages, Avenue de la métrologie 8, 1130 Bruxelles, afin de rembourser vos paiements et d'assurer votre rapatriement en cas d'insolvabilité

7. VOLS

Voir ci-dessus art A14.

8. PROTECTION DES DONNÉES (RGDP)

Voir ci-dessus art A15.

9. NOTIFICATIONS

Voir ci-dessus art A16.

10. CONDITIONS SPECIALES DE VENTE

En cas de conclusion de contrat de vente, les conditions générales et spéciales de vente seront d'application. Le de par sa signature ou son accord exprès, le Voyageur y souscrit.

11. LITIGES

Tout litige survenant lors de la conclusion ou de l'exécution du contrat et qui ne serait pas soumis à la Commission de Litiges Voyages conformément aux conditions générales, ressort de la compétence des Tribunaux de Liège.