

Conditions générales de la Commission de Litiges Voyage pour les voyages à forfait

Article 1 : Champ d'application

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

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

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

1° les caractéristiques principales des services de voyage :

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

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

3° les modalités de paiement ;

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

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

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

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

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

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

Article 3 : Information de la part du voyageur

3.1 La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait doit fournir à l'organisateur et au détaillant tous les renseignements utiles qui pourraient influencer la conclusion du contrat ou le bon déroulement du voyage. Ceci comprend notamment, mais pas exclusivement, d'éventuels problèmes de mobilité, de conditions physiques particulières, ou problèmes de santé pouvant avoir un impact sur le bon déroulement du voyage dans son ensemble (activités et transport).

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

Article 4 : Le contrat de voyage à forfait

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7° des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes;

8° des informations sur la Commission de Litiges Voyages et sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges de l'UE;

9° des informations sur le droit du voyageur de céder son contrat à un autre voyageur.

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

1° les reçus,

2° les vouchers et billets nécessaires,

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

Article 5 : Le prix

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

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

Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution :

1° du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou

2° du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou

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

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

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

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

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

Article 6 : Paiement du prix

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

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

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

Article 7 : Cession du contrat de voyage à forfait

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

1° d'en informer l'organisateur et éventuellement le détaillant via un support durable comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, le plus rapidement possible et au plus tard 7 jours avant le début du voyage à forfait et

2° de supporter les frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

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

Article 8 : Autres modifications par le voyageur

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

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

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

1° l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat, et

2° la modification ne soit mineure, et

3° l'organisateur n'en informe le voyageur sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf.

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

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

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

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

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

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

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

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

Article 10 : Résiliation par l'organisateur avant le voyage.

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

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

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

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

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

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

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

Article 11 : Résiliation par le voyageur

11.1 Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage à forfait.

11.2 Toute résiliation par le voyageur doit nous parvenir par courrier recommandé ou par email à l'adresse suivante info@storytailor.travel. Les résiliations qui nous parviennent en dehors de nos heures d'ouverture sont censées avoir été reçues le jour ouvrable suivant.

11.3 Sauf disposition contraire contenue dans le contrat de voyage, lorsque le voyageur résilie, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur les frais de résiliation suivants :

- Plus de 91 jours avant le départ : 30 % du prix tvac du voyage avec un minimum de 100 euros par personne;

- De 90 à 61 jours avant le départ : 45 % du prix total tvac, avec un minimum de 150 EUR par personne;

- De 60 à 31 jours avant le départ : 75 % du prix total tvac, avec un minimum de 300 EUR par personne;

- De 30 jours jusqu'au jour du départ : 100 % du prix total tvac.

11.4 En cas de forfait comprenant des vols, les billets d'avion sont toujours non-remboursables. Les vols 'last minute' et les billets de train sont non-remboursables.

11.5 Dans le cas où nous agissons en tant que détaillant, les frais d'annulation de l'organisateur seront portés en compte, augmentés de nos frais administratifs. Tout éventuel remboursement interviendra, en déduction des frais d'assurance et de visa.

11.6 Dans le cas où des prestataires de voyages prévoiraient des conditions plus strictes, celles-ci seront d'application.

11.7 Le voyageur ne pourra se dispenser de payer les frais de résiliation qu'en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination et affectant de manière substantielle l'exécution du voyage à forfait ou le transport des passagers vers le lieu de destination. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait en vertu du présent article, le voyageur

a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du voyage à forfait à l'exclusion de tout dédommagement supplémentaire.

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

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

Article 12 : Non-conformité pendant le voyage

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

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

1° est impossible, ou

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

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

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

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

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

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

12.5 Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation et demander, le cas échéant, une réduction de prix et/ou un dédommagement.

Si le voyage à forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur fournit également au voyageur le rapatriement.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et/ou à un dédommagement, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

12.6 Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur.

12.7 La limitation des coûts, visés dans 12.6, ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du voyage à forfait.

12.8 L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter sa responsabilité si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.

12.9 Le voyageur peut adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l'exécution du voyage à forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage à forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard excessif.

Article 13 : Responsabilité du voyageur

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

Article 14 : Responsabilité de l'organisateur ou du professionnel

14.1 L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

14.2 Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant établi dans un État membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions stipulées dans la loi du 21 novembre 2017.

Article 15 : Réduction de prix et dédommagement

15.1 Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

15.2 Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement est effectué sans retard excessif.

15.3 Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est due :

1° au voyageur ;

2° à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et que cette non-conformité revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou

3° à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Article 16 : Obligation d'assistance

16.1 L'organisateur apporte sans retard excessif une assistance appropriée au voyageur en difficulté notamment :

1° en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° en aidant le voyageur à effectuer des communications à distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

16.2 L'organisateur est en droit de facturer cette assistance si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur.

Article 17 : Procédure de plaintes

17.1 Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire le plus vite possible et de façon probante auprès de l'organisateur ou du détaillant.

17.2 Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat de voyage à forfait doivent être introduites le plus vite possible sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.

17.3 Les plaintes qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante ou qu'il était impossible de formuler sur place doivent être introduites sans retard après la fin du voyage auprès de l'organisateur ou du détaillant de manière pouvant servir de preuve.

Article 18 : Procédure de conciliation

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

18.2 Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.

18.3 Le secrétariat procurera aux parties un règlement de conciliation et un « accord de conciliation ».

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

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

Article 19 : Arbitrage ou Tribunal

19.1 Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal.

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

19.3 L'organisateur ou le détaillant qui est partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jour civil à dater de la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.251 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

19.4 Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges, et peut être entamée après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise même dès qu'il s'avère qu'une solution amiable n'a pu être trouvée ou dès que 4 mois se sont écoulés à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.

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

Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages :

Téléphone : 02/277 62 15 (9h à 12h);

Fax: 02/277 91 00

City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles

E-mail: litiges-voyages@clv-gr.be

Conditions Particulières de Vente de STORYTAILOR SRL

Ces conditions particulières viennent en complément des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages et des dispositions de la loi du 21 novembre 2017, et forment une partie intégrante du contrat.

1. Prix

Le prix convenu s'entend toutes taxes comprises, sauf mention contraire. Le prix est fixe, sous préjudice de modification conformément aux dispositions prévues dans les Conditions Générales et/ou Particulières de l'organisateur du voyage ou du/des fournisseur(s) des prestations individuelles.

2. Frais de dossier

Des frais de dossier seront facturés pour chaque réservation de vols ; ceux-ci sont indiqués sur le bon de commande. En cas d'annulation, ces frais ne pourront pas être remboursés.

3. Paiement du prix du voyage

A la réservation d'un voyage, un acompte équivalent à 40% du montant total du voyage doit être payé. Les billets d'avion, de train, de ferry, les assurances, les vignettes, les entrées pour les parcs d'attractions et les chèques vacances doivent être payés intégralement à la réservation, ceux-ci tenant lieu de quittance pour le prix total.

En cas de réservation d'un voyage moins de 30 jours avant le départ, la totalité du prix du voyage doit être payée immédiatement.

Dans tous les cas, sauf si convenu autrement sur le bon de commande, le voyageur doit payer le solde au plus tard 30 jours avant la date de départ, après quoi les documents de voyage lui seront délivrés.

En cas de non-paiement du solde endéans ce délai, **STORYTAILOR SRL** se réserve le droit de ne pas délivrer les documents de voyage.

En présence de doutes quant au paiement du voyage dans les délais impartis, **STORYTAILOR SRL** se réserve le droit d'annuler encore le voyage afin de limiter les frais.

Si le voyageur, après avoir préalablement été mis en demeure, manque de payer l'acompte ou le montant du voyage dont il est redevable, **STORYTAILOR SRL** se réserve le droit de mettre fin de plein droit au contrat de voyage qui le lie au voyageur et sans aucune mise en demeure, les frais étant à la charge du voyageur.

Dans ce cas, le voyageur est redevable des frais d'annulation de l'organisateur du voyage ou du/des fournisseur(s) des prestations individuelles valables au moment-même, ainsi que de l'intégralité des frais de réservation de l'intermédiaire de voyage.

4. Intérêts et majoration

Les livraisons et/ou prestations de **STORYTAILOR SRL** sont payables au siège social, au comptant ou à l'échéance indiquée sur les factures. En cas de non-paiement à l'échéance, un intérêt de retard sera dû de plein droit et sans mise en demeure préalable, au taux légal applicable conformément à la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, tel que révisé semestriellement par arrêté royal. Tout mois commencé est considéré comme un mois entier. De même, faute de paiement à l'échéance, une indemnité forfaitaire de 10% du montant impayé est d'application, sans mise en demeure préalable et de plein droit, pour un montant minimum de 75 euros par dossier. Ces intérêts et l'indemnité forfaitaire sont également appliqués aux frais d'annulation, sauf s'ils sont remboursés par une assurance voyage.

5. Dossiers sur demande

Si certains services désirés sont réservés "sur demande" et si la disponibilité est confirmée par le prestataire de services concerné, la réservation est ferme et définitive. En cas d'indisponibilité, l'acompte est remboursé sous déduction des frais de dossier.

6. Conditions de l'organisateur de voyages et/ou des fournisseurs de prestations individuelles

Les Conditions Générales et Particulières émanant de l'/des organisateur(s) de voyages et/ou des fournisseurs de prestations individuelles, seront applicables à l'exécution du voyage sans aucune restriction, à l'exclusion des dispositions contradictoires aux lois belges ou européennes, qui seront considérées nulles. Si l'intermédiaire de voyages agit en qualité d'intermédiaire pour un organisateur de voyages établi à l'étranger, et que les conditions générales ou particulières de ce dernier sont contraires à ces Conditions de Vente, les présentes dispositions prévaudront. **STORYTAILOR SRL** se réserve le droit d'appeler l'organisateur de voyages concernés en garantie, ce à quoi le voyageur ne peut pas s'opposer.

7. Réclamations

Le voyageur doit communiquer tout manquement sur place aux prestataires de services concernés.

Il est par ailleurs dans l'obligation de confirmer sa réclamation par lettre recommandée à l'attention de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages, au plus tard un mois après la fin du voyage.

Si la réclamation est adressée à plusieurs prestataires de services mais se rapporte aussi aux services de **STORYTAILOR SRL**, la réclamation doit également être adressée à **STORYTAILOR SRL**. Une réclamation adressée uniquement aux autres parties concernées ne peut avoir de suite utile.

8. Assurance responsabilité professionnelle

La risque d'insolvabilité de **STORYTAILOR SRL** est garanti par le Fonds de Garantie Voyages, Av. de la Métrologie 8, 1130 Bruxelles - Tél. 02/240.68.00 - Fax: 02/240.68.08 -

URL: www.gfg.be - mail@gfg.be.

9. Droit applicable et compétence

Ce contrat avec **STORYTAILOR SRL** est régi par le droit belge. Il est convenu que le lieu d'exécution du contrat est le siège social de **STORYTAILOR SRL**, 46, rue Louis Socquet, 1030 Bruxelles.

Pour des recouvrements judiciaires en cas de non-paiement, les Tribunaux de l'arrondissement de l'agence de voyages concernée sont compétents, au choix de **STORYTAILOR SRL**.

Des autres litiges concernant les services de **STORYTAILOR SRL** seront réglés par la procédure d'arbitrage de la Commission Litiges Voyages (voyez l'article 18 des Conditions Générales).

Si le litige n'appartient pas à la compétence matérielle de la Commission Litiges Voyages ou si dans des autres cas une procédure judiciaire est entamée, seulement les Tribunaux de l'arrondissement de l'agence de voyages concernée sont compétents.

Conformément au Règlement (UE) n° 524/2013, le voyageur peut également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, accessible à l'adresse suivante : https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_fr

10. Garantie contre l'insolvabilité

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.

11. GDPR - Politique de traitement des données

La confidentialité et la sécurité sont de la plus haute importance pour **STORYTAILOR SRL** et nous nous évertuons d'assurer que nos mesures techniques et organisationnelles respectent vos droits relatifs à la protection des données.

Consentement : en s'inscrivant à nos newsletters, en signant un bon de commande, en demandant une offre ou en remplissant un formulaire de contact sur notre site www.storytailor.travel, vous convenez et acceptez que **STORYTAILOR SRL** puisse recueillir, traiter, stocker vos données personnelles. **En nous donnant votre consentement, vous conservez également le droit de rectification, le droit à l'oubli et/ou le droit à la suppression de vos données personnelles.**

Néanmoins, pour des raisons de contraintes légales, de luttes contre le grand banditisme et terrorisme, ainsi que des obligations comptables et fiscale, nous sommes tenus de garder et de transmettre certaines informations, notamment celle liée aux PNR. De même pour toutes les informations qui sont nécessaires à la bonne exécution du dossier.

12. Circonstances exceptionnelles

Le voyageur reconnaît avoir été informé que certaines circonstances exceptionnelles et inévitables indépendantes de la volonté de **STORYTAILOR SRL** et/ou des prestataires de services (telles que, sans s'y limiter : catastrophes naturelles, épidémies, pandémies, troubles politiques, actes terroristes, fermetures de frontières, restrictions sanitaires, grèves ou toute autre circonstance considérée comme exceptionnelle et inévitable au sens de la loi du 21 novembre 2017) peuvent impacter le bon déroulement du voyage.

Il est fortement recommandé au voyageur de consulter régulièrement les avis de voyage du SPF Affaires étrangères (<https://diplomatie.belgium.be/fr/conseils-aux-voyageurs>) avant et pendant son voyage, et de souscrire une assurance annulation et assistance couvrant ce type d'événements.

En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables au lieu de destination affectant de manière substantielle l'exécution du voyage ou le transport vers la destination, le voyageur pourra résilier le contrat sans frais conformément à l'article 11.8 des conditions générales et aura droit au remboursement intégral des sommes versées, sans indemnisation supplémentaire.

INFORMATIONS IMPORTANTES

1. FORMALITES DE VOYAGE

1.1 Généralités

Pour voyager à l'étranger, vous devez toujours respecter les formalités d'entrée exigées par le pays dans lequel vous vous rendez ('formalités de voyage').

Pour certains pays, la carte d'identité suffit mais ce n'est pas toujours le cas. Parfois, d'autres documents sont exigés :

- **Passeport international** : il s'agit d'un livret de couleur bordeaux qui reprend vos données d'identité. Ce document doit être demandé au service 'population' de votre lieu d'habitation.

- **Visa** : autorisation officielle de séjourner dans un pays durant un laps de temps défini. Selon le pays, le visa doit être demandé à l'avance auprès de l'ambassade ou du consulat, ou peut tout simplement être acheté sur place.

- **Certificat de vaccination** : les vaccinations contre certaines maladies comme la fièvre jaune, la méningite, la malaria, le typhus ou l'hépatite sont obligatoires dans certains pays. Leur accès peut vous être refusé si vous n'êtes pas en possession d'un certificat de vaccination. Renseignez-vous auprès de votre médecin traitant pour la procédure à suivre.

Vous trouverez les informations spécifiques sur les formalités de voyage pour le pays dans lequel vous vous rendez à la page d'introduction de chaque destination, dans notre brochure couleur ou sur notre site internet. Veuillez

noter que les informations fournies sont sous réserve et soumises à des modifications.

Il est recommandé de consulter l'ambassade ou le consulat du pays visité pour confirmation, afin d'éviter de mauvaises surprises. Les frais découlant de modifications en la matière, comme par exemple une procédure d'urgence d'obtention d'un passeport, sont à charge du voyageur.

Attention : Ces informations ne sont valables que pour les Belges résidant en Belgique et voyageant avec des documents d'identité belges. Dans tous les autres cas, les formalités nécessaires peuvent différer. Vous devez vous informer à temps et de manière détaillée auprès de votre ambassade ou consulat, ainsi que l'ambassade ou le consulat du pays visité.

ASTUCES

- Sur le site www.diplomatie.belgium.be, vous trouverez de nombreuses informations quant aux formalités de voyage (informations sous réserve de modifications). Vous y trouvez également les coordonnées des consulats et ambassades de nombreux pays.

- Sur le site www.vaccinweb.be, vous trouverez toutes les informations sur les vaccinations obligatoires ou recommandées pour votre destination.

- Le Service public fédéral des Affaires étrangères a ouvert un site Internet séparé pour les Belges qui voyagent dans des pays hors de l'UE. En vous inscrivant sur <http://travellersonline.diplomatie.be>, vous serez averti immédiatement en cas de grave crise, de catastrophe naturelle ou d'incident se produisant dans votre destination. En outre, le système permet de diffuser des informations ou des avertissements, par exemple sur des grèves ou des manifestations. En plus de vos coordonnées d'identité, vous pouvez aussi indiquer une personne de contact et vos informations d'assuré. Tout est effacé deux semaines après votre retour.

1.2 Validité des documents d'identité

Vérifiez attentivement et bien à temps la date de validité de vos documents d'identité.

En règle générale, la carte d'identité doit au minimum être valable jusqu'à la date de retour incluse (pour autant que la date de retour soit déterminée). Dans certains cas, la durée de validité doit largement dépasser la date du retour.

Si un passeport est exigé pour votre destination, la durée de validité est également très importante. De nombreux pays exigent en effet que le passeport soit encore valable durant une large période après le retour (p.ex. 6 mois).

Consultez notre brochure ou notre site pour les informations spécifiques à votre destination et n'oubliez pas de vérifier ces informations auprès de l'ambassade ou du consulat de votre destination.

1.3 Attention aux documents d'identité détériorés

Des documents d'identité détériorés peuvent être considérés par les autorités belges et étrangères comme non valables. Entrent dans cette catégorie les exemples suivants : une page de passeport déchirée, une carte d'identité fissurée ou une carte d'identité électronique dont la puce est manquante (liste non exhaustive).

Il est indispensable de remplacer de tels documents d'identité avant le voyage car si l'accès au vol ou au pays de destination vous est refusé, vous en êtes entièrement responsable et ne pouvez récupérer vos frais.

1.4 A partir de 75 ans

A partir de 75 ans, vous n'êtes plus convoqué par votre administration communale pour le renouvellement de votre carte d'identité. Pas de problème si vous restez en Belgique, mais dès le moment où vous voulez entrer dans un autre pays, vous devez absolument être en possession d'une carte d'identité avec date d'expiration valable.

1.5 Enfants de moins de 12 ans

1.5.1 Accompagné d'un parent ou d'un tuteur

Les documents d'identité nécessaires varient selon le pays visité.

Le pays visité exige un passeport ? Dans ce cas, l'enfant, même nouveau-né, doit être en possession de son propre passeport.

Le pays visité accepte la carte d'identité ? Un enfant de moins de 12 ans doit posséder une KIDS-ID électronique. La KIDS-ID est destinée à remplacer le document d'identité papier, mais n'est pas encore disponible dans toutes les communes. Si votre enfant possède un document d'identité papier, celui-ci reste valable si la date de validité n'est pas dépassée.

La KIDS-ID suffit pour voyager dans les pays membres de l'Union Européenne, à condition que l'enfant soit accompagné d'un parent ou d'un tuteur qui soit lui-même en possession de documents d'identité valables.

- Le délai de livraison d'une KIDS-ID est d'environ 3 semaines. Informez-vous à temps auprès de votre administration communale.

- En cas de perte, vol ou détérioration de la KIDS-ID, un enfant de moins de 12 ans peut, sous certaines conditions, obtenir un document d'identité provisoire. Ce document n'est toutefois pas accepté dans tous les pays qui acceptent la KIDS-ID. Pour plus d'informations sur la KIDS-ID et le document d'identité provisoire : www.ibz.rrn.fgov.be ou www.eid.belgium.be.

- Les enfants atteignant l'âge de 12 ans durant le voyage peuvent poser problème. En effet, le document d'identité d'un enfant de moins de 12 ans ne sera plus valable lors du retour. Dans certains cas, il sera possible d'obtenir un document d'identité provisoire et gratuit. Dans d'autres, il faudra absolument que l'enfant soit en possession d'un passeport. Le Ministère des Affaires

Etrangères recommande de s'informer à temps et de manière approfondie sur les formalités à effectuer. Vous pouvez obtenir ces informations auprès de votre administration communale ou de www.diplomatie.belgium.be. Nous vous conseillons vivement de recouper ces informations auprès du consulat ou de l'ambassade du pays visité.

1.5.2 Autorisation parentale

Il n'existe aucune procédure belge ou internationale réglant l'autorisation parentale de voyager à l'étranger avec des mineurs d'âge. Si l'enfant voyage avec l'un de ses parents, celui-ci peut se procurer une autorisation écrite de l'autre parent d'emmener l'enfant. Cette autorisation peut être certifiée par l'administration communale.

Le Ministère des Affaires Etrangères conseille l'autorisation parentale certifiée, si l'enfant voyage seul ou en compagnie d'autres personnes que ses parents. Les voyageurs doivent s'informer auprès de l'ambassade ou du consulat du pays visité, pour connaître toutes les démarches à effectuer lors de voyages avec des enfants. Ceci est d'autant plus indispensable, et doit être complété par une demande en bonne et due forme auprès de la compagnie aérienne, lorsque l'enfant voyage seul.

2. VOL EN AVION

2.1 Seul le ticket d'avion émis tient lieu de contrat entre la compagnie aérienne et le voyageur. Tant que le billet n'est pas émis, la compagnie se réserve le droit d'augmenter ses tarifs et/ou de changer ses conditions de vente.

2.2 Les horaires de vols communiqués dans nos offres sont formulés sous toutes réserves et sans préjudice de modifications par la compagnie aérienne. Tout changement d'horaire sera communiqué au plus vite au voyageur mais ne pourra en aucun cas être imputé à STORYTAILOR SRL.

2.3 L'identité du transporteur effectif sera indiquée sur les documents de voyage fournis au voyageur en application de l'article 11 du Règlement européen 2111/2005.

2.4 Le voyageur a l'obligation de se présenter à temps à l'embarquement et de disposer de tous ses documents de voyage. STORYTAILOR SRL ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas d'incident tel que le refus d'embarquement, causé intentionnellement ou par la négligence du voyageur.

2.5 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.

2.6 Les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de la Commission européenne en application du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005 peuvent être retrouvées en suivant ce lien : https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en.

2.7 Bagages : Vérifiez bien le poids et dimension des Bagages autorisés auprès des compagnies aériennes. N'hésitez pas à nous consulter en cas de doute.

Veillez également à toujours identifier vos bagages tant par une étiquette extérieure que par une carte reprenant vos coordonnées à l'intérieur de votre valise. Ceci évite que des bagages livrés tardivement ne puissent être identifiés et rendus à leur propriétaire.

2.8 Femme enceinte

Vous pouvez prendre l'avion jusqu'à la 35^{ème} semaine de votre grossesse (32^{ème} pour une grossesse multiple). Vous devez présenter une attestation de votre médecin rédigée dans une langue internationale, par exemple en français ou en anglais, comme quoi le vol ne représente aucun danger pour votre grossesse ou pour une naissance prématurée. L'attestation doit obligatoirement être récente (datée de maximum 8 jours avant le départ).

2.9 Mineur non-accompagné

Les enfants de moins de 5 ans ne sont pas autorisés à voyager seuls et doivent toujours être accompagnés d'une personne de plus de 18 ans.

Pour les enfants voyageant seuls à partir de 5 ans, deux cas sont possibles : Les enfants de 5 à 11 ans inclus sont appelés UM (Unaccompanied Minor, mineur non accompagné). Pour eux, **l'assistance est obligatoire**.

- Les mineurs de 11 à 17 ans sont appelés YP (Young Person, jeune personne). Pour eux, **l'assistance est facultative**.

3. DESTINATION

VOYAGER, C'EST S'OUVRIR AU MONDE!

Les vacances nous permettent de découvrir d'autres pays et d'autres populations, avec leurs coutumes et traditions propres, partez en voyage l'esprit ouvert, en vous renseignant à l'avance sur les usages et la culture de votre destination. Tenez compte des différences qui peuvent exister au niveau de la mentalité, du service et des standards de vie par rapport à notre pays.

3.1 Pharmacie de voyage

Une trousse à pharmacie bien préparée est indispensable lorsque l'on part en voyage.

Il peut arriver par exemple que l'on souffre de troubles gastriques lorsqu'on voyage à l'étranger et lorsqu'on est exposé à un environnement différent. Il existe de nombreuses façons de réduire les risques d'être touché comme, par exemple, ne pas manger d'aliments non suffisamment cuits, éviter les glaçons dans les boissons, veiller à boire de l'eau en bouteille et éviter toute surexposition au soleil.

En fonction de votre destination, votre médecin traitant ou pharmacien vous conseillera quant à son contenu.

3.2 Transferts

Les transferts ne sont pas systématiquement inclus dans votre voyage mais peuvent être rajouter à la demande du client moyennement un cout supplémentaire.

3.3 Climat

Les états du Sud des USA, le Costa Rica et les Caraïbes sont en règle générale exposés aux ouragans de juin à novembre. Il n'est pas possible de déterminer à l'avance et avec certitude la trajectoire, le moment précis et l'intensité de ces ouragans. Leur passage est accompagné de vents violents et de pluies torrentielles et peut provoquer d'énormes dégâts. Il est évident que le plaisir des vacances peut être limité lors du passage d'un ouragan et que les vols peuvent être perturbés.

3.4 Excursions et location de voiture

Si vous prenez des excursions ou une location d'une voiture par vous-même, cela ne fait pas partie du contrat de voyage. Ces activités sont organisées par des sociétés locales et pour leur compte. **STORYTAILOR SRL n'est dès lors pas responsable de leur organisation et exploitation.** Tout litige doit être résolu sur place.

3.5 Rapporter des souvenirs de votre voyage ?

Consciemment ou non, on peut être tenté de ramener comme souvenir un spécimen d'une espèce protégée : bijou ou objet de décoration en corail ou en ivoire, sac à main en crocodile, carapace de tortue... Attention, depuis le 1er juin 1997, le commerce international d'espèces de plantes et d'animaux en danger (mammifères, oiseaux, reptiles, plantes...) est soumis à une réglementation européenne. Certaines espèces ne peuvent être vendues et pour d'autres, un permis d'importation est exigé. En cas d'infraction, vous risquez la confiscation de l'objet prohibé et de fortes amendes. Renseignez-vous sur le site internet officiel <http://www.votresouvenir.be> où vous pouvez consulter et/ou télécharger un dépliant très pratique.

Les objets d'art et objets antiques sont également soumis à des restrictions d'importation. Veillez donc à bien vous informer avant de ramener ces objets de vos vacances. Dans de nombreux pays, il est strictement interdit d'exporter des antiquités, des minéraux ou des objets ramassés sur place (pierres par exemple), même s'ils ne semblent avoir aucune valeur historique ou culturelle, sous peine de graves sanctions (de lourdes amendes et peines d'emprisonnement). Emporter un objet, même minuscule, d'un site archéologique est souvent considéré comme un délit et est assimilé à l'exportation illicite d'antiquités.

Attention : dans beaucoup de pays à vocation touristique, il existe un circuit illégal de contrefaçon de vêtements, chaussures, sacoches, montres, CD, etc. Si, à première vue, ces copies semblent à peine différer des originaux, un prix dérisoire et une qualité inférieure indiquent dans la plupart des cas qu'il s'agit d'une contrefaçon. Les lieux de vente aussi, tels que la rue ou le marché, devraient éveiller votre méfiance. Sachez qu'en achetant et en rapportant un produit contrefait, vous commettez un délit qui entrainera la confiscation de ce produit par la douane et une forte amende.

Attention : si vous achetez des biens sur place et les faites livrer à domicile, vous paierez des taxes supplémentaires en Belgique. Informez-vous bien auprès du vendeur au moment de votre achat.

3.6 Mobile (GSM) à l'étranger

Un GSM est indispensable en vacances : vous restez joignable pour votre famille et vos amis et ne dépendez pas des tarifs souvent prohibitifs pratiqués dans les hôtels. Assurez-vous auprès de votre fournisseur que votre GSM est utilisable à l'étranger et renseignez-vous bien sur les tarifs ou forfaits les plus avantageux.

Très important : il est essentiel que vous nous communiquiez, avant votre départ, un numéro de GSM où vous êtes toujours joignable durant votre séjour, en cas de besoin et pour que nous puissions vous communiquer des informations opérationnelles. Vous pouvez adapter ce numéro de téléphone vous-même dans votre dossier via espace client sur notre site internet.

3.7 Liaison entre les destinations

Les liaisons entre les destinations, par exemple en ferry, sont programmées par nos soins afin de ne poser aucun problème. Toutefois, suite à des retards ou reprogrammations de vol, il arrive que la liaison ne puisse se faire comme prévu sur le programme.

Suite aux circonstances atmosphériques, il est possible que le passage en bateau ne puisse se faire. Vous restez donc plus longtemps là où vous êtes et poursuivez votre trajet dès que possible. Les frais supplémentaires découlant de ces imprévus ne sont pas pris en charge par l'organisateur de voyages.

4. SEJOUR

4.1 Classification

Nous publions toujours la classification officielle en étoiles. Cette classification est attribuée par les autorités touristiques du pays concerné, sur base de critères techniques spécifiques au pays concerné. Ces critères peuvent être différents de ce que l'on connaît en Belgique et ne représentent nullement une garantie de qualité par rapport aux repas et au service.

La description complète de l'hôtel mais surtout le prix sont des éléments essentiels qui vous permettent, en plus de la classification, de vous faire une idée correcte de ce que vous pouvez attendre sur place.

4.2 Photos

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.

4.3 Garantie et caution

La plupart des hôtels vous demandent une carte de crédit lors de votre entrée, en garantie pour vos dépenses éventuelles à l'hôtel. Si vous ne disposez pas d'une carte de crédit, une garantie en argent comptant peut être exigée, dont le montant est déterminé par l'hôtel.

Pour les villas et appartements, une caution est généralement exigée lors de votre arrivée pour l'emploi de la cuisine. A la fin du séjour et après contrôle de la cuisine, la caution vous est rendue.

L'hôtel peut demander une caution pour l'usage de facilités ou services, que ceux-ci soient gratuits ou payants : matériel de sport, serviettes de plage, etc.

4.4 WIFI

S'il est mentionné wifi ou wifi dans la chambre, cela veut dire qu'une connexion est disponible respectivement à l'hôtel ou dans la chambre. La connexion n'est gratuite que si expressément mentionné dans la description de l'hôtel.

Dans certains pays, le prix du wifi peut se révéler très onéreux. Si le wifi est important pour vous, nous vous conseillons de vous informer du prix auprès de nos services avant votre départ. Le wifi peut être limité en vitesse, en portée et en nombre d'appareils. Tenez compte du fait que le fonctionnement du wifi à l'étranger peut différer de ce à quoi vous êtes habitué.

4.5 Terminologie - Bungalow et villa : certains hôtels offrent des chambres en bungalow, en villa, en maisonnette ou autres termes spécifiques à l'hôtel. La signification touristique de ces mots diffère du sens général. On entend par là des chambres doubles situées dans les jardins, les unes à côté des autres ou regroupées dans des bâtiments plus petits que le bâtiment principal. La chambre n'est pas nécessairement plus grande qu'une chambre double. Les chambres peuvent être situées au rez-de-chaussée ou à l'étage le cas échéant. Parfois, villa signifie bien une habitation séparée, mais cela est alors précisé dans la description de l'hôtel.

- **Vue sur mer** : une chambre avec vue sur mer signifie que de votre chambre ou de votre balcon/terrasse, vous pouvez voir la mer. Selon les cas, la vue peut être limitée et la mer peut se trouver à une grande distance. Dû à la verdure (palmiers, etc) ou à l'architecture de l'hôtel, la vue sur mer peut être partiellement entravée.

- **Côté mer** : la mention côté mer renvoie à la situation de la chambre dans le domaine hôtelier et n'implique pas la vue sur mer.

- **Balcon et terrasse** : ceux-ci ne sont pas nécessairement équipés de chaises et/ou table. Les dimensions peuvent varier selon l'architecture de l'hôtel ou la situation de la chambre. Un balcon français est très étroit et peut même se résumer à une balustrade devant la fenêtre.

- **Minibar et frigo** : on ne différencie ces deux termes ni par les dimensions, ni par la température ou le degré de refroidissement. Un minibar contient au minimum deux sortes de boissons : de l'eau minérale et un soda, par exemple. Dans tous les autres cas, il s'agit d'un frigo, mis à disposition des clients, éventuellement gratuitement.

- **Adults Only** : ce concept est destiné à un public désirant séjourner dans un hôtel où seuls les adultes sont admis. Vous trouverez l'âge minimum requis dans la description de l'hôtel. Attention, si l'hôtelier constate une différence entre l'âge réel et l'âge requis, il peut vous refuser l'accès à l'hôtel, ce qui provoquera des frais importants à votre charge.

- **Service oreillers** : cela signifie qu'à l'hôtel, vous pouvez faire votre choix dans une gamme d'oreillers divers, selon disponibilité. Ce service peut être gratuit ou payant selon le cas.

- **Chambres swim up et chambres avec accès direct à la piscine** : dans une chambre swim up vous avez accès à la piscine depuis votre terrasse. Dans une chambre avec accès direct à la piscine, vous accédez à la piscine par le gazon ou par un escalier partant de votre terrasse.

5. PERSONNES HANDICAPÉES EN VOYAGE

Si vous souffrez d'un handicap pouvant influencer le déroulement de votre voyage, il faut absolument nous en informer lors de votre réservation. Nous mettrons tout en oeuvre pour que vous puissiez profiter au maximum de votre voyage.

Pour ce faire, il est indispensable que tous les intervenants du voyage (compagnie aérienne, transfériste, hôtelier, etc) soient correctement informés et puissent prendre les mesures nécessaires.

6. VOYAGER AVEC DES ENFANTS

6.1 Age

L'âge qui est pris en compte pour le calcul de la réduction enfant est celui à l'arrivée sur le lieu des vacances, et non lors de la réservation.

Si l'hôtelier constate une différence entre l'âge communiqué et l'âge réel, il peut vous demander le remboursement de la réduction accordée frauduleusement. Il peut de plus ne pas tenir compte du tarif négocié par nos soins et vous facturer les prix pratiqués sur place.

6.2 Réduction enfant à l'hôtel

Les réductions enfant sont mentionnées dans le tableau des prix de l'hôtel et sont valables pour les enfants partageant la chambre avec deux adultes payants. Si aucune réduction enfant n'est spécifiée, la réduction est celle appliquée pour la troisième personne en chambre double si cela est d'application.

L'âge pour lequel une réduction enfant est accordée est spécifique à chaque hôtel et est mentionnée dans le tableau des prix. Exemple : une réduction pour les enfants de 2 à 12 ans signifie que les 12 ans inclus ont droit à cette réduction (donc jusqu'à la veille de leurs treize ans).

Si deux enfants peuvent loger avec deux adultes dans une chambre double, ceci est spécifié dans le tableau des prix.

6.3 Voyager avec un bébé (de moins de 2 ans)

Si vous voyagez avec un bébé, vous devez obligatoirement le mentionner lors de votre réservation et si nécessaire demander un lit d'enfant.

Sur place, des lits d'enfants sont généralement à disposition (en général gratuitement, consultez la description de l'hôtel). N'oubliez pas de le mentionner lors de votre réservation, car les stocks sont limités.

6.4 Enfant avec un adulte

La réduction 'enfant avec adulte voyageant seul' est destinée aux familles monoparentales. Attention : une famille ne peut se séparer pour bénéficier de cette réduction, par exemple le père avec un enfant et la mère avec un autre.

Toute fraude constatée par l'hôtelier donnera lieu au paiement sur place de suppléments élevés sans aucun recours.

6.5 Miniclub

De nombreux hôtels organisent de chouettes activités pour les enfants, généralement dans une autre langue que le néerlandais ou le français, selon la clientèle principale et l'organisation sur place. Selon notre expérience, la langue ne constitue pas un obstacle insurmontable. Les enfants communiquent de différentes façons, autres que la parole. Tenez compte du fait que les activités peuvent parfois être limitées à quelques heures par jour. Le miniclub peut être fermé certains jours. Il peut être demandé aux parents de jeunes enfants de rester dans les environs. Le miniclub est en général accessible à partir de 4 ans, consultez la description de l'hôtel.

6.6 Formalités de voyage

Consultez le paragraphe correspondant dans notre rubrique 'formalités de voyage'.

7. VOYAGER AVEC DES ANIMAUX

Vous devez présenter des **documents officiels** pour voyager avec un animal. Les animaux qui voyagent avec leur maître en Europe doivent légalement être en possession d'un passeport européen (à obtenir auprès de votre vétérinaire). Tant la compagnie aérienne que l'hôtelier peuvent vous demander de présenter ce passeport. Votre animal doit également être identifié par un tatouage ou une puce électronique.

Certains pays exigent des documents et/ou des traitements complémentaires ou un examen médical sur place, par exemple quant à la rage ou à l'échinocoque. Pour certaines destinations, les animaux de compagnie ne sont pas autorisés.

Renseignez-vous auprès de votre vétérinaire ou sur le site <http://www.health.belgium.be/eportal/AnimalsandPlats/traellingwithyourpet/s/Animauxdomestiques/index.htm>.

7.1 Transfert

Sur certaines destinations, il est possible que les animaux domestiques ne soient pas admis dans le bus ou le taxi de votre transfert. Dans ce cas, vous devez organiser vous-même le transfert et en supporter le coût.

7.2 A l'hôtel

Les hôtels qui acceptent les petits chiens sont reconnaissables au logo correspondant. Veuillez tenir compte du fait que ces informations nous ont été communiquées avant publication et peuvent être modifiées par l'hôtelier sans avis préalable. Le fait que l'hôtel accepte les chiens ne veut pas dire que ceux-ci ont accès à tous les espaces de l'hôtel.

8. ASSURANCE

Nous recommandons aux voyageurs de souscrire des assurances, comprenant, mais sans s'y limiter, l'assistance voyage et une assurance annulation. Nous proposons au client les produits d'assurance qui, selon nous, sont étroitement liés à notre offre de voyage. Bien entendu, le client a toujours la liberté de souscrire une autre assurance de son choix.