

4, rue François Boussemanne
5020 Vedrin-Namur (B)
info@au-coeur-des-vallees.com
Portable (B) : 0032 (0) 475 569 247
Portable (F) : 0033(0)78 13 013 57

CONDITIONS GENERALES DE VENTE de Au Cœur des Vallées – Voyages Evasion (Conditions générales de la commission de litiges voyages de Belgique de novembre 2017)

Article 1 Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux contrats de voyages 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.
- 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.

4, rue François Boussemanne
5020 Vedrin-Namur (B)
info@au-coeur-des-vallees.com
Portable (B) : 0032 (0) 475 569 247
Portable (F) : 0033(0)78 13 013 57

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. Lorsque le voyageur résilie, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation.

4, rue François Boussemanne
5020 Vedrin-Namur (B)
info@au-coeur-des-vallees.com
Portable (B) : 0032 (0) 475 569 247
Portable (F) : 0033(0)78 13 013 57

Le contrat de voyage à forfait peut stipuler des frais de résiliation standard, calculés en fonction de la date de résiliation du contrat avant le début du voyage à forfait et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés.

En l'absence de frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation correspond au prix du voyage à forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage.

11.2. 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.

11.3. 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 nuits par voyageur.

12.7. La limitation des coûts, visés dans 12.6, ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes 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,

3° à des circonstances exceptionnelles et inévitables

4, rue François Boussemanne
5020 Vedrin-Namur (B)
info@au-coeur-des-vallées.com
Portable (B) : 0032 (0) 475 569 247
Portable (F) : 0033(0)78 13 013 57

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 paritairement rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.
Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages : +32 (0)277 62 15 (9h à 12h) ; litiges-voyages@clv-gr.be ; City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles

2. CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE de Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion

Les conditions particulières de l'organisme Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion sont d'application aux ventes de services de voyage à partir du 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 et, le cas échéant, des conditions contractuelles des fournisseurs des prestations de voyage.

Les voyages Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion

En prenant part à un séjour organisé par Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion, le voyageur :

- opte pour un style de voyages de tourisme étiq, avec des valeurs de rencontres dans la dimension humaine. L'authenticité sera un des axes principaux de ce séjour.
- Le but est également de découvrir et vivre avec les acteurs et artisans locaux mais également de découvrir le patrimoine et la culture de la région visitée.
- confirme qu'il comprend bien la philosophie du voyage et qu'il partage le même état d'esprit et les mêmes valeurs que celles qui animent ;
- est parfaitement conscient que durant ce voyage, il peut courir des risques inhérents à la vie de tous les jours (d'activités classiques, de la circulation, des activités sportives choisies par lui-même, etc.....) et les accepte en toute connaissance de cause.
- conscientise que le sens de l'adaptation et du partage sont les ingrédients indispensables à la réussite de son séjour et de celui des personnes qui voyagent avec lui ;

4, rue François Boussemanne
5020 Vedrin-Namur (B)
info@au-coeur-des-vallées.com
Portable (B) : 0032 (0) 475 569 247
Portable (F) : 0033(0)78 13 013 57

Offre de voyages

Les offres proposées par Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion sont rédigées de bonne foi et en fonction des données disponibles. Les cartes, photos et illustrations incluses dans ces offres sont fournies à titre informatif.

Formation du contrat

Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion ne fournissant pas de bon de commande, le contrat entre le voyageur et Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion prend cours au moment de l'envoi du courriel par Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion au voyageur confirmant la réception des fonds payés par le voyageur. Ces fonds peuvent être soit le montant de l'acompte du voyage (inscription à plus de 60 jours avant la date de départ), soit l'entièreté du montant du voyage (inscription à moins de 61 avant la date de départ).

Responsabilités

Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion n'est pas responsable :

- des frais occasionnés par des événements imprévus comme des nouvelles réglementations, des accidents, des ennuis mécaniques d'autres véhicules que les véhicules privés alloués dans le cadre de nos voyages, des grèves, des épidémies, des rebellions ou des guerres etc. (Liste non exhaustive). Ces frais sont à charge du voyageur ;
- de la perte ou du vol des documents de voyages, billets d'avion ou passeports durant le transport par des sociétés de courrier ou par la poste ;
- des excursions payées sur place par le voyageur auprès de prestataires locaux. Celles-ci ne font en effet pas partie contrat de voyage.

Utilisation des données du voyageur (RGPD)

Les informations et données personnelles que le voyageur communique à Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion permettent à Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion de lui offrir le meilleur service possible.

Ces informations ne sont utilisées que dans le strict cadre de l'organisme Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion.

Le cas échéant, Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion demande toujours l'autorisation écrite au préalable au voyageur.

Documents requis

Chaque voyageur doit posséder soit une carte d'identité, soit un passeport international de voyage. Il lui incombe de s'assurer de la validité et de la conformité de ses documents de voyage. Ces documents doivent être valides durant minimum les 6 mois qui suivent la date de retour de voyage.

Santé

Il incombe à chaque voyageur d'informer Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion de toute inaptitude et/ou soucis de santé.

Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion se réserve le droit de résilier le contrat de voyage de voyageurs non-aptés à réaliser le voyage.

Souhaits spécifiques

Les exigences conditionnelles à la conclusion d'un contrat de voyage (ex : équipement pour handicapé, hôtel spécifique, etc.) doivent être exprimées lors de la commande, c.-à-d. avant la conclusion du contrat.

Assurances

Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion considère comme indispensable la prise d'une assurance voyage très complète incluant une assurance annulation et rupture de vacances, assistance, hospitalisation, frais de rapatriement et bagages. Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion a le droit de refuser la participation à un voyageur ne disposant pas d'une assurance voyage assistance (rapatriement).

Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion est un nom commercial et est assuré au nom de la sprl Etima en Responsabilité Civile auprès de la Compagnie Les AP Assurances cie agréé sous le n° 00387 et sous le n° de contrat 11/1722 670.

Lors de chaque voyage, Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion aura prévu une police voyage groupe couvrant chaque voyageur en Responsabilité Civile, Protection Juridique, dommages corporels (Cette garantie indemnise la plupart des frais en cas de maladie ou d'accident en voyage) .

Règlement

Les paiements peuvent se réaliser des 3 manières suivantes : en liquide chez Etienne Polet, par virement bancaire ou par paiement en ligne via PayPal (par carte bancaire ou par carte de crédit). En cas de paiement en ligne, des frais supplémentaires peuvent être comptabilisés par le fournisseur.

Acompte :

- si l'inscription se fait à plus de 60 jours de la date départ, sauf convention expresse contraire, l'acompte à régler au moment de l'inscription est de 50 % du prix du voyage et par personne ;
- si l'inscription se fait à moins de 61 jours de la date départ et/ou si le montant total du voyage par personne est inférieur à 400 €, la totalité du prix du voyage est à régler au moment de l'inscription.

Solde : sauf en cas de convention expresse contraire,

- le solde du séjour est à régler au plus tard 60 jours avant la date de départ du voyage ;

Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion a le droit d'appliquer une majoration des coûts et/ou refuser le voyage à un voyageur ne respectant pas les délais de paiements. Dans le second cas, Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion rembourse au voyageur le montant de son séjour moins les frais liés aux réservations ne pouvant plus être annulées et les frais liés au travail déjà fourni.

Cession du contrat

Dans certains cas, les frais de cession peuvent équivaloir aux prix de réservation d'une nouvelle prestation de voyage. Par exemple dans le cas de billets d'avion non cessibles.

4, rue François Boussemanne
5020 Vedrin-Namur (B)
info@au-coeur-des-vallées.com
Portable (B) : 0032 (0) 475 569 247
Portable (F) : 0033(0)78 13 013 57

Modifications et/ou résiliations du contrat par Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion

1° Avant le voyage, en prenant part à un voyage Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion, le voyageur accepte que nos offres / informations précontractuelles (prix, programmes et conditions) peuvent être modifiées, notamment pour des raisons d'erreurs matérielles et/ou d'erreurs de prix manifestes.

2° Avant le voyage, en cas de modification significative du contrat, le voyageur qui souhaite mettre fin au contrat doit notifier Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion par lettre recommandée endéans les 7 jours ouvrables à dater de l'envoi de modification significative.

3° Durant le voyage, les itinéraires et les programmes sont établis de bonne foi. Les circonstances imprévisibles liées à l'organisation de voyage peuvent nécessiter des modifications en cours de voyage pour le bien et la sécurité des participants. Le guide local est le seul apte à prendre cette décision et nul ne peut tenir Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion responsable de ces modifications.

4° Règle sociale : les voyages publiés sont des voyages en petit groupe. Pour un bon déroulement des voyages et un climat positif au sein du groupe pendant le voyage, le voyageur doit faire preuve d'un comportement social. La consommation excessive d'alcool et de drogues, toute agressivité ou violence à l'égard d'autres voyageurs, du guide ou du chauffeur ainsi qu'une hygiène corporelle très négligée d'un voyageur ne sont pas tolérées. Cette mesure vise la protection des autres voyageurs. Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion et ses fournisseurs se réserve le droit d'exclure du voyage tout voyageur qui enfreint ces règles de conduite sociale. Dans ce cas, le voyageur fautif cesse d'avoir droit aux prestations. Sauf faute volontaire et/ou imputable au voyageur, les prestations non fournies sont remboursées au participant par l'organisateur du voyage. L'organisateur a cependant le droit de déduire du remboursement ses dépenses administratives et/ou ses frais de dossier.

5° Les accompagnateurs et guides locaux peuvent temporairement ou définitivement exclure des activités et/ou du programme un participant dont la condition physique ne permet pas le bon déroulement du programme et/ou met en danger les autres voyageurs. Sauf faute volontaire et/ou imputable au voyageur, les prestations non fournies sont remboursées au participant par l'organisateur du voyage. L'organisateur a cependant le droit de déduire du remboursement ses dépenses administratives et/ou ses frais de dossier.

Modifications et/ou résiliations du contrat avec le départ par le voyageur

Le voyageur peut, à tout moment, modifier ou résilier le contrat. S'il le modifie ou le résilie pour une raison qui lui est imputable, les frais de résiliation/modification ci-dessous sont pris en compte.

Les modifications demandées sont sujettes à la disponibilité et à un ajustement du prix.

En cas de résiliation/annulation du voyage, le voyageur est tenu d'informer Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion par lettre recommandée. Cette dernière doit contenir la phrase suivante : « Je, soussigné(e), Mr/Mme X, confirme par la présente ma résiliation/annulation au voyage Y du xx/xx/xx au xx/xx/xx ». La date de résiliation/annulation prise en compte est la date du cachet de la poste. Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion peut, moyennant accord, accepter un courrier électronique en lieu et place d'une lettre recommandée.

A noter que le dédommagement peut s'élever à une fois le prix du voyage au maximum et que les frais d'annulation peuvent être couverts par une assurance annulation. Si vous souhaitez plus d'infos au sujet des assurances, n'hésitez pas à nous contacter.

1 Frais de modification liés aux prestations terrestres (montant par personne hors TVA) :

• Apd votre date d'envoi du formulaire d'inscription complété	100 €
• De 4 mois à 61 jours avant le départ	30 %
• De 60 à 31 jours avant le départ	60 %
• De 30 à 15 jours avant le départ	80 %
• De 14 à 8 jours avant le départ	100 %
• Moins de 8 jours avant le départ	100 %

3 Frais de modification liés aux transports internationaux et nationaux :

- A charge du voyageur

Correspondance

Sauf stipulation contraire, toute notification dans le cadre du contrat de voyage doit être faite par courriel ou courrier postal au siège social Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion 4, rue François Boussemanne 5020 Vedrin-Namur Belgique

Réclamations

Les plaintes doivent être introduites par lettre recommandée avec toutes les pièces justificatives. Les plaintes seront traitées conformément à l'article 16 des Conditions Générales de la Commission de Litiges Voyages. La contre-valeur des prestations non obtenues sera remboursée uniquement sur présentation d'une attestation établie par le prestataire des services, spécifiant clairement les prestations susceptibles de remboursement et non fournies au client.

Pour les litiges non résolus par la Commission des Litiges, les Tribunaux de Namur, sont compétents.

Editeur responsable: Etienne POLET
Pour Au Cœur des Vallées Voyages – Evasion