

**Conditions générales de la s.c.r.l. Amplitours - Réseau Solidaris**  
Applicables depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009

## Article 1 - Champ d'application

Ces conditions générales sont applicables aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages, tels que définis par la loi du 16 février 1994 régissant les Contrats d'Organisation et d'Intermédiaire de voyages.

## Article 2 - Promotion et offre

1. Les informations contenues dans la brochure de voyages engagent l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages, qui a édité ladite brochure, à moins que :
  - les modifications dans ces informations n'aient été clairement communiquées au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat ;
  - les modifications n'interviennent ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties au contrat.
2. L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peut se voir contraint de supprimer une offre, temporairement ou définitivement.
3. L'offre mentionnée dans la brochure est valable jusqu'à épuisement.

## Article 3 - Informations de la part de l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages

1. L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages est tenu de mentionner sur le bon de commande les informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que les formalités sanitaires afin de permettre au voyageur de rassembler les documents nécessaires : les ressortissants étrangers doivent s'informer des formalités à accomplir, auprès des instances des ambassades ou consulats concernés.
2. L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages est tenu d'informer le voyageur quant à la souscription et au contenu d'une assurance annulation et/ou assistance.
3. Sauf en cas de réservation tardive, l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages fournira au voyageur les horaires, les lieux et escales et correspondances ainsi que les n° de téléphone et adresse de la représentation locale de l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages.

## Article 4 - Information de la part du voyageur

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

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

## Article 5 - Formation du contrat

La réservation d'un voyage se fait uniquement par la signature d'un bon de commande et devient définitive lors de son enregistrement à l'Agence de voyages Amplitours - Réseau Solidaris. L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur le bon de commande conformément à la loi.

## Article 6 - Prix du voyage

1. Le prix convenu dans le contrat est fixe et inclut tous les services obligatoires, sous réserve d'une erreur matérielle évidente tant de l'organisateur que de l'intermédiaire de voyages;
2. Toute modification à ces conditions dûes notamment aux fluctuations du taux des changes, aux tarifs des transports en général ou aux taxes tant belges qu'étrangères entraînera, sans préavis de notre part, un changement de prix à charge du participant : si l'augmentation du prix global excède 10 %, le voyageur peut résilier le contrat sans dédommagement. Il aura droit dans ce cas au remboursement de toutes les sommes payées.
3. Un montant forfaitaire de 9,00 € sera facturé à l'ouverture du dossier « Service et Garantie Financière »;
4. Pour les vols seuls un montant supplémentaire de 10,00 € par personne sera facturé au voyageur.

## Article 7 - Paiement du voyage

1. Sauf en cas de location ou de convention expresse contraire, le voyageur paie à la signature du bon de commande, 30 % du prix total du voyage, avec un minimum de 100 € à titre d'acompte.
2. Sauf convention contraire mentionnée sur le bon de commande, le voyageur paie le solde au plus tard un mois avant le départ.
3. Si la réservation a lieu moins d'un mois avant la date de départ, la totalité du prix de voyage est immédiatement exigible.

## Article 8 - Cessibilité de la réservation

1. Le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers qui devra remplir toutes les conditions du contrat d'organisation de voyages. Le cédant doit informer l'organisateur de voyages et, le cas échéant, l'intermédiaire de voyages, de cette cession, suffisamment longtemps avant le départ.
2. Le voyageur qui cède son voyage et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix global du voyage et des frais de cession.

## Article 9 - Modifications aux programmes et annulation par nos services en tant qu'organisateur de voyages

- a) Changements - Des circonstances imprévues pourraient contraindre Amplitours - Réseau Solidaris à modifier quant aux dates, à la durée ou aux lieux de séjours, les programmes de voyages. Il ne sera tenu qu'au remboursement des services non prestés, sans aucune indemnité de quelque nature que ce soit.
- b) Interruption - En cas d'interruption du voyage pour une cause indépendante de la volonté d'Amplitours - Réseau Solidaris, le prix du transport lui resterait acquis proportionnellement au parcours accompli s'il s'agit d'un transport affrété.
- c) Incidents - Pour tous les incidents survenus au cours d'un voyage, tels que grèves, cataclysmes naturels, etc. (cette énumération étant énonciative et non limitative), Amplitours - Réseau Solidaris décline toute responsabilité, les frais supplémentaires de transport ou de séjour étant entièrement à charge des voyageurs.
- d) Annulation - Amplitours - Réseau Solidaris se réserve le droit d'annuler un voyage si le nombre de participants minimum n'est pas atteint. Le voyageur n'aura droit à aucune indemnité de ce chef en-dehors du remboursement de l'acompte versé.
  - Amplitours - Réseau Solidaris mettra toutefois tout en oeuvre pour procurer au voyageur un voyage de remplacement sur le prix duquel l'acompte versé pourrait être imputé, si le voyageur accepte d'y participer.

N.B. : Si l'agence de voyages agit en tant qu'intermédiaire de voyages, ce sont les conditions générales de cet organisateur qui sont appliquées.

## Article 10 - Responsabilité du voyageur

Le voyageur répond du préjudice causé par sa faute à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leur personnel ou leurs représentants, ou lorsqu'il n'a pas rempli ses obligations contractuelles. La faute est appréciée par rapport au comportement normal d'un voyageur.

## Article 11 - Modifications par le voyageur

Pour toute modification d'une inscription à un voyage, même s'il s'agit de cas fortuits ou de force majeure, Amplitours - Réseau Solidaris facturera le montant de 25 € par dossier. S'il s'agit d'un voyage commandé auprès d'un autre organisateur, les conditions générales de cet organisateur sont appliquées en plus des frais de 25 € réclamés par l'agence.

## Article 12 - Annulation par le voyageur

Toute annulation d'une inscription à un voyage organisé par Amplitours - Réseau Solidaris, même s'il s'agit de cas fortuits ou de force majeure, entraîne l'obligation de payer les frais suivants :

- depuis la réservation effective du voyage jusqu'et y compris le quarante-cinquième jour avant le départ : 30 € par personne;
- depuis le quarante-quatrième jour jusque et y compris le trentième jour avant le départ : 40 % du prix du voyage;
- depuis le vingt-neuvième jour jusque et y compris le huitième jour avant le départ : 50 % du prix du voyage;
- depuis le septième jour jusque et y compris la veille du départ : 100 % du prix du voyage;
- en cas de non présentation au départ : la totalité du prix du voyage par personne.

Lorsque le voyage s'effectue par un moyen de transport affrété et que le voyageur le manque au départ du lieu de séjour, les frais de séjour et de retour seront à sa charge. De plus, il ne pourra prétendre au remboursement de la place non occupée dans le moyen de transport affrété.

N.B. : Pour l'annulation d'un voyage commandé auprès d'un autre organisateur, ce sont les conditions générales de cet organisateur qui sont appliquées.

D'autre part, en plus de l'organisateur de voyages l'agence se réserve le droit de facturer les frais d'annulation qui lui sont propres, soit 10 % du montant total du voyage, avec un minimum de 25 €/dossier, le montant maximum des frais de résiliation étant plafonnés au montant total du voyage.

## Article 13 - Règlement des plaintes

### Avant le départ

1. Les plaintes antérieures à l'exécution du contrat de voyage doivent être introduites au plus vite par lettre recommandée ou contre accusé de réception, auprès de l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages.

### Pendant le voyage

2. Les plaintes qui surviennent pendant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.

A cet effet, le voyageur s'adressera - dans l'ordre suivant - à un représentant de l'organisateur de voyages ou à un représentant de l'intermédiaire de voyages, ou directement à l'intermédiaire de voyages, ou finalement, à l'organisateur de voyages.

### Après le voyage

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

## Article 14 - Commission de Litiges Voyages

1. Il y a naissance d'un «litige» lorsqu'une plainte ne peut être résolue à l'amiable ou n'a pas été résolue dans les 4 mois suivant la fin de la ou des prestations, ou suivant la date de départ prévue si le contrat de voyage n'a jamais été exécuté.
2. Chaque litige né après la conclusion d'un contrat de voyages, comme visé dans l'article 1er des conditions générales, au sujet de ce contrat et par lequel un voyageur est concerné, est traité exclusivement par la Commission de Litiges Voyages ASBL, à l'exception des litiges relatifs aux dommages corporels.
3. La procédure et la décision seront conformes au Règlement des Litiges et aux dispositions du Code judiciaire en matière d'arbitrage (art. 1676 à 1723 compris). La décision lie les parties, sans possibilité d'appel. Une redevance est due pour le traitement d'un litige; elle est fixée par le Règlement des Litiges.
4. L'emploi de ces conditions générales implique l'acceptation de tous les règlements et décisions, fixés par la Commission des Litiges ASBL, en particulier le Règlement des Litiges.
5. L'adresse de la Commission de Litiges Voyages ASBL est : Boulevard Albert II, 16 BAT. NG3 - 1000 Bruxelles.

## Article 15 - Divers

L'agence Amplitours - Réseau Solidaris ne peut :

- accepter une quelconque responsabilité pour des blessures ou dommages causés à un ou plusieurs participants dans la mesure où ces blessures ou dommages ne sont pas provoqués par un manquement de sa part;
  - être tenue pour responsable de la perte, du vol ou de l'endommagement de biens, argent compris.
- Il est vivement conseillé de souscrire auprès d'Amplitours - Réseau Solidaris une assurance couvrant l'annulation d'un voyage, les bagages, le rapatriement,...

## Article 16 - Application de loi relative à la protection de la vie privée

Article 4 de la loi du 8 décembre 1992

Les informations à caractère personnel qui vous sont demandées par la S.C.R.L. Amplitours - Réseau Solidaris sont nécessaires pour permettre au personnel de compléter votre bon de commande et d'effectuer la réservation de votre voyage. La loi prévoit qu'un droit d'accès et de rectification est accordé aux personnes concernées. Tout renseignement complémentaire relatif au traitement de ces informations peut être obtenu auprès du registre public des traitements.

## Article 17 - Fonds de Garantie Voyages

En cas d'insolvabilité financière de l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages avec lequel vous avez conclu un contrat de voyages, vous pouvez faire appel au Fonds de Garantie Voyages, soit en vous adressant à votre intermédiaire de voyages, soit en prenant directement contact avec le Fonds de Garanties Voyages. Vous pouvez atteindre ce dernier à l'adresse suivante :

Avenue de la Métrologie 8 à 1130 Bruxelles.