



# YOÄG - CONDITIONS GÉNÉRALES & PARTICULIÈRES

---

Effectif au 15/05/2020

Les conditions générales sont d'application aux contrats de voyage 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. Il s'agit de la mise en œuvre de la directive 2015/2302 / UE du Parlement européen.

Plus précisément, à partir du 1er juillet 2018 une distinction est donc faite entre 3 types de voyages, et donc des conditions générales liées à ceux-ci. Les conditions générales ci-dessous font référence aux conditions de la Commission des litiges de voyage concernant les services de voyage, les voyages à forfait et les voyages liés.

## CONDITIONS GÉNÉRALES: 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. Il s'agit de la mise en œuvre de la directive 2015/2302 / UE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 sur les voyages organisés et la réservation de voyages liés.

### 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.

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 résultant 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. 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 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 EUR. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils 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 EUR 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:** 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 GÉNÉRALES: PRESTATIONS DE VOYAGE LIÉES ET SERVICES DE VOYAGES

### 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. Il s'agit de la mise en œuvre de la directive 2015/2302 / UE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 sur les voyages organisés et la réservation de voyages liés.

### Article 2: Définition

On entend par prestation de voyage liée au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage ou séjour de vacances, ne constituant pas un voyage à forfait entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si un professionnel facilite: à l'occasion d'une seule visite à

son point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, le choix séparé et le paiement séparé de chaque service de voyage par le voyageur, ou d'une manière ciblée, l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel lorsque le contrat avec cet autre professionnel est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

### **Article 3: Information au voyageur préalable**

1° à la prestation de voyage liée

Le professionnel facilitant les prestations de voyage liées communique au voyageur, les informations standard légalement prévues ainsi que les informations suivantes:

Que le voyageur n'a pas conclu de voyage à forfait et que chaque prestataire de service sera seulement responsable de la bonne exécution contractuelle de son service;

Que le voyageur bénéficiera d'une protection contre l'insolvabilité.

2° à la vente du service de voyage

L'organisateur ou le détaillant qui vend séparément en tant qu'intermédiaire un service de voyage procure au voyageur l'information suivante:

- les principales caractéristiques du service de voyage
- l'identité de l'entreprise (numéro d'entreprise, nom commercial, adresse, numéro de téléphone)
- le prix total du service de voyage
- les modalités de paiement
- la procédure de traitement de plaintes en interne
- la protection dont il bénéficie en cas d'insolvabilité
- le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées.

### **Article 4: Conséquences du non-respect de l'obligation d'information**

Lorsque le professionnel facilitant les prestations de voyage liées n'a pas donné l'information correcte, les droits et obligations en matière de voyages à forfait seront d'application sauf ceux concernant les modifications du prix et les modifications des autres clauses du voyage à forfait.

### **Article 5: Information de la part du voyageur**

5.1 La personne qui conclut la prestation de voyage liée doit fournir aux professionnels tous les renseignements utiles qui pourraient influencer la conclusion du contrat ou le bon déroulement du voyage.

5.2 Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour les professionnels, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

### **Article 6: Insolvabilité**

Les professionnels facilitant les prestations de voyage liées fournissent une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'ils reçoivent de la part des voyageurs dans la mesure où le service de voyage qui fait partie d'une prestation de voyage liée n'est pas exécuté en raison de leur insolvabilité. Si ces professionnels sont la partie responsable du transport des passagers, la garantie couvre aussi le rapatriement des voyageurs.

### **Article 7: Responsabilité en cas d'erreur de réservation (prestation de voyages liées)**

7.1 Le professionnel est responsable de toute erreur:

- due à des défauts techniques du système de réservation qui lui est imputable
- commise au cours de la procédure de réservation, s'il a accepté d'organiser la réservation de services de voyage.

7.2 Un professionnel n'est pas responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au voyageur ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables.

### **Article 8: Traitement de plainte**

Le professionnel procure au voyageur l'information concernant la procédure de traitement de plaintes en interne.

### **Article 9: Procédure de conciliation**

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

9.2 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.

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

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

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

### **Article 10: Arbitrage ou Tribunal**

10.1 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.

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

10.3 Le professionnel qui est la partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 EUR. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils 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 EUR ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

10.4 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.

10.5 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:** 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](mailto:litiges-voyages@clv-gr.be)

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

Nos conditions particulières de voyage font partie intégrante de toute offre de voyage, de toute inscription et de toute facture. Elles complètent les conditions générales de voyage de même que la loi relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage du 21 novembre 2017. Elles constituent, avec les Conditions générales de voyage, les conditions contractuelles applicables au contrat du client.

### Article 1: Champ d'application

En fonction de la nature du ou des services réservés, les parties sont liées par un contrat de voyage à forfait, un contrat de prestation de voyage liée ou un contrat de service de voyage. Selon les services réservés, il se peut que certaines des dispositions qui suivent ne s'appliquent pas à la réservation.

### Article 2: Promotion

Nos brochures, sites Internet, dépliants etc. ont été rédigés en toute bonne foi, sur la base des données disponibles à la date de la réservation. Bird of Paradise Travel SRL se réserve le droit de corriger, dans les informations précontractuelles, les erreurs matérielles qu'ils pourraient contenir. Le client accepte que l'organisateur apporte des modifications au contrat de voyage à forfait.

### Article 3: Informations fournies par le voyageur

Au moment de la réservation, le voyageur peut faire part de ses préférences personnelles ou spécifiques. Il convient de distinguer ici les conditions essentielles, des souhaits particuliers.

Chaque voyageur doit être en possession de documents d'identité valides pour le voyage réservé - lesquels documents consistent, en fonction de la destination, en une carte d'identité ou en un passeport, pourvu ou non d'un visa. Les voyageurs de nationalité non belge communiquent spontanément leur nationalité ou la nationalité du passeport qu'ils utiliseront lors du voyage organisé par Bird of Paradise Travel SRL, et ceci dès qu'ils confirment leur voyage.

Généralement, lors d'un voyage, tout voyageur doit se munir d'un passeport valide au minimum 6 mois après la date de retour de son voyage. Le voyageur s'informe à propos de ce qui précède, éventuellement auprès du consulat du pays de destination, ou à l'adresse [www.diplomatie.belgium.be](http://www.diplomatie.belgium.be).

Il en va de même pour les enfants mineurs, qui doivent être en possession d'une carte d'identité personnelle munie d'une photo (« kids-ID »). Le voyageur est tenu de prendre connaissance de la réglementation spécifique applicable aux mineurs d'âge.

Si, au départ, un voyageur ne peut produire les documents obligatoires, Bird of Paradise Travel SRL ne pourra en aucune manière voir sa responsabilité engagée en cas de problème à ce sujet ni être tenue au paiement des frais engendrés.

### Article 4: Prix

Sauf mention explicite contraire, tous les prix, suppléments et réductions s'entendent par personne. Le prix comprend tout ce qui figure sous l'intitulé «inclus» du programme de voyage ou de l'offre. Les prix s'entendent en Euros (€).

#### 4.1 Révision des prix

Le prix contractuellement convenu est fixe et comprend tous les services, impôts et taxes mentionnés, sous réserve d'erreur matérielle manifeste et sous réserve des possibilités de modification exposées aux articles 8 et 9 des Conditions générales de voyage et à l'article 4 des Conditions particulières de voyage. Toute modification peut engendrer aussi bien une augmentation qu'une diminution de prix.

L'information précontractuelle contient la date de référence utilisée pour calculer le prix. Celui-ci comprend les cours de change, les taxes, le carburant, etc.

#### 4.2 Séjour et autres services à l'étranger

Les prix du séjour et des autres services à l'étranger sont calculés sur la base des tarifs et des cours de change contenus dans les informations précontractuelles. Ils pourront être revus en cas de modification des cours de change après cette date.

#### 4.3 Redevances et taxes

Toute majoration ou diminution des redevances et/ou taxes après la date indiquée dans les informations précontractuelles, donnera lieu à un ajout net au montant du voyage, respectivement à une déduction nette.

#### 4.4 Transport aérien

Le prix du transport aérien est calculé en fonction des tarifs en vigueur à la date indiquée dans les informations précontractuelles, suppléments pour carburant connus à la date de l'inscription. Les suppléments et diminutions pour carburant communiqués par la compagnie aérienne après cette date donneront lieu à un ajout net au montant du voyage, respectivement à une déduction nette. Le prix du voyage peut être sujet à révision lors de la facturation en fonction d'éventuelles variations du coût du carburant.

#### 4.5 Transport par chemin de fer, autocar ou bateau

Le prix du transport par chemin de fer, autocar ou bateau est calculé sur la base des tarifs en vigueur à la date indiquée dans les informations précontractuelles. Les suppléments et diminutions communiqués par la compagnie de transport après cette date donneront lieu à un ajout net au montant du voyage, respectivement à une déduction nette. Le prix du voyage peut être sujet à révision lors de la facturation en fonction d'éventuelles variations du coût du carburant.

### **Article 5: Conditions de paiement**

Le voyageur est tenu de payer un acompte de 30% dans les 48h suivant la réservation. S'il souhaite souscrire à une assurance annulation, il est tenu de la payer en même temps. Passé ce délai, l'inscription ne pourrait plus être garantie et donc annulée et des frais pouvant représenter le montant de l'acompte peuvent être exigés.

Si le voyage à forfait est réservé plus de 45 jours avant le départ, un acompte de 30% sera réclamé, le solde devant être acquitté au plus tard 30 jours avant la date du départ ou dès exception de la facture.

Si la réservation est effectuée moins de 45 jours avant le départ, l'intégralité du montant du voyage sera immédiatement due en une seule fois. D'autres modalités pourront s'imposer, si l'organisateur exige le paiement immédiat à la conclusion du contrat.

En cas d'achat d'autres services, comme des services de voyage, le délai de paiement sera convenu entre les parties et précisé sur la facture.

L'acceptation des délais de paiement n'emporte pas novation et ne nuit en rien à l'exigibilité de la dette et des intérêts et indemnités évoqués ci-après. En cas de non-paiement à l'échéance, le solde en souffrance sera majoré, de plein droit et sans mise en demeure, d'un intérêt de 10 % l'an, de même que des frais de recouvrement, soit une indemnité administrative de 25 euros et les honoraires d'avocat, conformément aux dispositions de la loi du 21 avril 2007.

Si une facture n'est pas intégralement payée à l'échéance, Bird of Paradise Travel SRL se réserve le droit d'annuler le voyage après mise en demeure. En pareil cas, l'indemnité d'annulation prévue à l'article 6 sera due par le voyageur, sous réserve du droit dont dispose Bird of Paradise Travel SRL de réclamer indemnité supplémentaire et intérêts. Les acomptes éventuellement perçus seront imputés sur la facture d'indemnisation.

## **ARTICLE 6: Annulation**

### 6.1 Annulation par le voyageur

L'annulation d'un voyage réservé est impérativement signifiée par écrit à Bird of Paradise Travel SRL, avec mention de la référence de la réservation. En cas d'annulation par le voyageur, Bird of Paradise Travel SRL appliquera les frais d'annulation suivants :

-jusqu'à 60 jours avant le départ: 20 % du montant du voyage, augmenté des frais d'annulation facturés par la compagnie aérienne (variables et pouvant aller jusqu'au prix total du billet d'avion) si le client a acheté un billet d'avion via Bird of Paradise Travel SRL pour se rendre sur la destination finale de son voyage

-entre 59 et 31 jours avant le départ: l'acompte versé ou exigible, augmenté des frais facturés par la compagnie aérienne (variables et pouvant aller jusqu'au prix total du billet d'avion) si le client a acheté un billet d'avion via Bird of Paradise Travel SRL pour se rendre sur la destination finale de son voyage

-entre 30 et 22 jours avant le départ: 50 % du montant du voyage et/ou les frais facturés par la compagnie aérienne (variables et pouvant aller jusqu'au prix total du billet d'avion) si le client a acheté un billet d'avion via Bird of Paradise Travel SRL pour se rendre sur la destination finale de son voyage

-21 jours avant le départ: 100% du prix du voyage.

Des conditions particulières d'annulation plus restrictives pour le voyageur peuvent être inscrites dans le devis et/ou documents d'inscription pour le voyage - notamment en raison de conditions très strictes d'annulation des tickets d'avion déjà émis ou lors de la réservation de services ou d'hôtels exclusifs.



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.

## 6.2 Annulation par Bird of Paradise Travel SRL

Bird of Paradise Travel SRL se réserve le droit d'annuler le voyage sans compensation:

- en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables.
- si le nombre minimum de participants payants préalablement fixé dans le programme de voyage, les brochures ou dans les autres supports de nos offres de voyages (site Internet, presse...) n'est pas atteint.

Cette disposition impliquerait le remboursement intégral des sommes versées par le voyageur sans autres indemnités. Nous nous efforcerons également de proposer au voyageur un choix de voyages équivalents.

## Article 7: Remplacements et modifications demandés par le voyageur

L'apport de modifications à un voyage réservé est accepté moyennant paiement de frais, dont le montant dépend de la date et de la nature de la modification et du type de destination. Voyez les dispositions ci-dessous:

### **Transfert de réservation**

Si le transfert de réservation est demandé 60 jours au moins avant le départ, des frais administratifs de 35 euros, majorés des frais portés en compte par le fournisseur, seront exigés.

Si le transfert de réservation est demandé moins de 60 jours avant le départ, son acceptation sera soumise à l'autorisation du fournisseur et Bird of Paradise Travel SRL répercutera sur le voyageur les frais que le fournisseur lui aura porté en compte.

Si, malgré tous les efforts, un service n'était plus disponible, le transfert ne serait pas possible.

### **Changement de la date de départ ou de retour**

-jusqu'à 60 jours avant le départ: 35 euros par personne, majorés des frais portés en compte par le fournisseur.

-moins de 60 jours avant le départ: voir les conditions d'annulation ci-dessous.

**Changement de destination avec conservation des dates:** voir les conditions d'annulation ci-dessus.

En cas de paiement anticipé de l'hébergement ou d'autres services, de même qu'en fonction des conditions spécifiques imposées dans le cas du transport domestique, des tours, par certains hôtels et autres, les frais d'annulation ou de modification peuvent atteindre 100 % y compris si la modification intervient relativement tôt avant le départ. Ce

montant sera majoré de l'indemnité portée en compte par la compagnie aérienne de même que des frais administratifs, en fonction de la date d'annulation.

## **Article 8: Changements par l'organisateur de voyages**

L'organisateur de voyages se réserve le droit d'apporter au voyage à forfait des modifications mineures. Il informera le voyageur de ces modifications sur un support durable (courrier électronique, par exemple).

Bird of Paradise Travel SRL a le droit de remplacer les accompagnateurs annoncés, empêchés pour cause de maladie ou d'autres circonstances exceptionnelles. Il va de soi que Bird of Paradise Travel SRL sélectionnera dans ce cas des accompagnateurs offrant une valeur ajoutée comparable pour le voyage considéré. Le voyageur ne pourra en aucun cas prétendre à compensation, remboursement ou annulation sans frais.

## **Article 9: Responsabilité**

### 9.1 Informations générales

La responsabilité est régie par la loi relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage du 21 novembre 2017. La responsabilité de l'organisateur de voyages (si applicable) n'est pas engagée en cas de force majeure, d'événement imprévisible ou incontournable même au prix des plus grands efforts, ou de réalisation d'une des situations exposées à l'article 50 de la loi du 21 novembre 2017. Bird of Paradise Travel SRL ne peut donc en aucun cas être tenue pour responsable des dommages ou gênes occasionnés par le fait de tiers. Bird of Paradise Travel SRL n'est pas davantage responsable des dommages ou gênes résultant d'activités ou d'excursions réservées sur place par le voyageur, qui ne font pas partie du voyage à forfait initial.

En ce qui concerne les activités qui font partie des vacances réservées, Bird of Paradise Travel SRL précise que le voyageur n'est pas tenu d'y participer ou de les réaliser. C'est au voyageur qu'il incombe de savoir s'il est suffisamment préparé et apte à participer à certaines activités, et à en poursuivre l'exercice. Le voyageur supporte l'entière responsabilité de ses actes et l'intégralité des risques éventuellement liés à l'exercice des activités.

En particulier, chaque voyageur doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par le guide-accompagnateur. Nous ne pouvons être tenus pour responsables des accidents et autres conséquences dommageables qui seraient dus à l'imprudence individuelle d'un voyageur. Nous nous réservons à tout moment le droit de résilier le contrat d'un voyageur dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe ou le bien-être des participants sans que le voyageur concerné ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

La responsabilité peut aller jusqu'à trois fois le montant total du voyage, pour les cas évoqués à l'article 51 §3 de la loi du 21 novembre 2017.

## 9.2 Modifications et rectifications

La présente offre est établie sur la base des données disponibles au moment de sa rédaction. Bird of Paradise Travel SRL se réserve le droit d'apporter des modifications mineures au programme de voyage. Dans ce cas, le voyageur en sera averti aussi rapidement que possible et de façon claire et compréhensible sur support durable.

Les parties conviennent expressément que les informations précontractuelles et le voyage à forfait pourront être modifiés après la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de la loi du 21 novembre 2017.

Toutes les informations communiquées par téléphone le sont sous réserve. En cas de modification significative du contrat, le voyageur a le droit de réagir dans les 12 heures ouvrables qui suivent l'expédition de la notification par l'organisateur.

## 9.3 Horaires

Le jour du départ et le jour du retour sont inclus dans le nombre de jours indiqués. Les heures annoncées sur les horaires, programmes, billets et autres, sont indicatifs.

## 9.4 Début et fin des services

Les services de l'organisateur de voyages commencent à la destination de départ et de fin du voyage pour les voyageurs se rendant par leurs propres moyens sur la destination de voyage.

Dans le cas où un voyage en avion a été réservé via Bird of Paradise Travel SRL pour se rendre sur la destination de départ et fin du voyage, les services de l'organisateur de voyages commencent à l'aéroport de départ et prennent fin à l'aéroport d'arrivée, après le vol de retour

## Article 10: Vols

### 10.1 Heures de vol

Les horaires d'avion (vols internationaux et vols internes) mentionnés dans les programmes de voyage ou communiqués au moment de la réservation sont indicatifs.

Ceux-ci nous sont communiqués par les compagnies aériennes et sont sujets à modification jusqu'à la dernière minute. Une modification peut dans certains cas entraîner un changement de mode de déplacement.

Seuls les horaires imprimés sur les documents de voyage sont d'application. Si les horaires venaient à changer après l'émission des documents de voyage, le voyageur en serait informé. Seul l'horaire le plus récent est d'application.

### 10.2 «Liste communautaire» des compagnies aériennes

Conformément à l'article 9 du règlement européen (CE) n° 2111/2005 du 14 décembre 2005, l'organisateur de voyages est tenu de vous informer de l'existence d'une liste des

transporteurs aériens qui font l'objet d'une interdiction d'exploitation dans la Communauté européenne (la «liste communautaire»). Cette liste peut être consultée à l'adresse [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_fr](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr).

### 10.3 Identité des compagnies aériennes effectives

Conformément à l'article 11 du règlement européen (CE) n° 2111/2005, l'organisateur de voyages est tenu de vous informer de l'identité du ou des transporteurs aériens effectifs.

10.4 Le voyageur est tenu de se présenter suffisamment tôt à l'aéroport. Nous recommandons à nos voyageurs de se rendre au bureau d'enregistrement de la compagnie aérienne min. 3 heures avant le décollage et de disposer de tous leurs documents de voyage. Quelle que soit la cause de son retard, aucun remboursement ne pourra lui être accordé.

10.5 En cas de perte, vol ou de détérioration de ses bagages lors d'un voyage en avion, le voyageur a l'obligation de remplir une déclaration auprès de la compagnie aérienne qui exécute le vol concerné. L'identité du transporteur effectif sera indiquée sur les documents de voyage fournis au voyageur en application du Règlement européen 2111/2005.

10.6 Les dommages et préjudices occasionnés par des retards ou des suspensions de vols de ligne sont à charge des compagnies aériennes et régis par les conventions et par les directives européennes applicables.

## **Article 11: Traitement des réclamations et non-conformité**

Le voyageur est tenu de signaler sur place, sans retard inutile, tout défaut de conformité constaté sur place lors du voyage. La réclamation se fera de préférence auprès des interlocuteurs dans l'ordre suivant:

- au prestataire de service concerné
- au représentants de Bird of Paradise Travel SRL directement ou par téléphone sur notre téléphone d'urgence (les coordonnées figurent dans les documents de voyage)

Toute réclamation afférente à la non-conformité du forfait sera appréciée par Bird of Paradise Travel SRL en fonction des circonstances concrètes de la nature du forfait réservé. Pour permettre un traitement fluide et correct de sa réclamation, le voyageur est tenu de fournir à l'organisateur une copie écrite de sa plainte. Toute réclamation doit être accompagnée des preuves nécessaires. Seules les réclamations suffisamment étayées pourront être prises en considération. En particulier, en cas de réclamation relative à l'exécution d'un vol, la production du billet et de la carte d'embarquement originale pourra être réclamée.

Si la réclamation n'est introduite qu'après le retour, les faits ne pourront pas toujours être constatés, si bien que le droit à compensation ne pourra être garanti. S'il n'a pu obtenir

satisfaction sur place ou s'il lui a été impossible de formuler une réclamation sur place, le voyageur introduit, dans le mois qui suit son retour, auprès du détaillant ou de l'organisateur de voyages, une plainte officielle par recommandé ou par la remise d'une lettre contre récépissé.

Le numéro à former en cas d'urgence ou de non-conformité, figurera dans les documents de voyage.

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

### **Article 12: Responsabilité et assistance**

L'organisateur est responsable de la bonne exécution des services de voyage, mais pas des excursions non incluses et des services réservés sur place. Tous les services optionnels payés directement par le voyageur à l'étranger engagent uniquement la responsabilité de l'organisateur de voyage local ou prestataire de service local et non celle de Bird of Paradise Travel SRL, qui n'a pu être partie à ce contrat.

En cas de non-conformité, la responsabilité de l'organisateur est limitée à un montant qui ne peut excéder trois fois le prix du voyage, sauf en cas de lésions corporelles ou de dommages causés intentionnellement ou par une négligence.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte, vol, détérioration des bagages et objets emportés par les voyageurs. La surveillance de leurs effets personnels est sous leur entière et unique responsabilité. Nous conseillons vivement à tous les voyageurs emportant des objets de valeur (caméras, équipement technique... ) de l'assurer par un police « tous risques » auprès d'un courtier d'assurances.

### **Article 13: Santé**

Le voyageur est tenu de s'informer de son état de santé et de se conformer aux obligations éventuelles en la matière. Le voyageur est également tenu de s'informer sur les conditions de vaccination dans le(s) pays de destination. Voici les sites que le voyageur belge peut consulter [www.vacciweb.be](http://www.vacciweb.be) et [www.diplomatie.belgium.be](http://www.diplomatie.belgium.be).

L'organisateur de voyages n'ayant aucune compétence médicale, le voyageur est invité à soumettre les informations fournies à l'appréciation d'un médecin.

En concluant ou en acceptant de bénéficier du contrat de voyage, le voyageur déclare en tout état de cause qu'il est médicalement, physiquement et psychiquement apte à effectuer le voyage choisi. Le voyageur présentant un incapacité physique ou psychique, une incapacité ou restriction de mobilité ou étant atteint d'une maladie nécessitant un

traitement ou une assistance médicale et les femmes enceintes doivent impérativement nous en informer, le cas échéant la personne qui réserve le voyage en son nom.

Nous nous réservons le droit de refuser un voyageur si, pour des raisons objectives et non-discriminatoires, il s'avère que celui-ci n'est pas apte à y participer.

#### **Article 14: Assurances obligatoires et assurances facultatives**

L'information relative aux assurances obligatoires et aux assurances facultatives peut varier d'un voyage à l'autre. C'est la raison pour laquelle elle fait partie des informations précontractuelles.

#### **Article 15: Règlement général sur la protection des données (RGPD)**

Bird of Paradise Travel SRL collecte vos données conformément au Règlement général sur la protection des données personnelles (2016/679)- (« RGDP »). Les données personnelles que vous nous fournissez sont nécessaires au traitement de votre réservation et sont indispensables à la gestion prestations (article 6.1.b du Règlement). Bird of Paradise Travel SRL s'engage à ne réclamer que les données à caractère personnel indispensables à la réalisation des buts visés. Les données à caractère personnel peuvent être communiquées à nos partenaires établis dans des états tiers et dans le but de réaliser les objectifs du contrat.

Bird of Paradise Travel SRL s'engage à adopter, conformément aux dispositions du RGPD, les mesures techniques et organisationnelles de protection des données à caractère personnel de ses clients. La politique en matière de respect de la vie privée de Bird of Paradise Travel SRL est disponible à l'adresse <https://yoag.me/mentions-legales/>

Avec le consentement du voyageur, les données pourront également être utilisées par Bird of Paradise Travel SRL pour lui adresser nos offres promotionnelles ou commerciales par courrier électronique ou postal.

Par ailleurs, les données sont également communiquées au SPF Economie et prestataires visés par- et en application de la Loi du 25 décembre 2016 relative au traitement des données des passagers qui transpose la Directive 2016/681 du 27 avril 2016 relative à l'utilisation des données des dossiers passagers pour la prévention et la détection des infractions terroristes et des formes graves de criminalité, ainsi que pour les enquêtes et les poursuites en la matière. En particulier, l'organisateur est tenu de fournir les données PNR (Passenger Name Record) à la PIU (Passenger Information Unit).

En qualité de personne dont les données sont collectées, le voyageur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des données, ainsi qu'un droit d'opposition à la collecte des données. Ces droits peuvent être exercés en envoyant à Bird of Paradise Travel SRL un courrier mentionnant nom, prénom et adresse ainsi que l'objet de la

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

### **Article 16: Droit applicable et tribunaux compétents**

Tout litige à propos de l'interprétation et/ou de l'exécution du contrat sera exclusivement soumis aux tribunaux de la compétence exclusive des juridictions bruxelloises, compétents pour dire droit en vertu de la législation et des usages commerciaux belges. Tout contrat conclu avec ou par Bird of Paradise Travel SRL est exclusivement régi par le droit belge.

Si, pour une raison quelconque, une disposition devait s'avérer invalide, les autres dispositions demeureront intégralement d'application, la disposition invalide étant alors remplacée par une disposition légale qui serait la plus proche possible de la disposition initiale.

### **Article 17: Assurance contre l'insolvabilité**

Bird of Paradise Travel SRL est assurée contre l'insolvabilité auprès de MS AMLIN INSURANCE SE établie Boulevard du Roi Albert II 37 - 1030 Bruxelles (Police LXX050365)  
En cas d'insolvabilité de l'organisateur de voyages et/ou de l'intermédiaire de voyages avec qui vous avez conclu un contrat de voyage, adressez-vous à MS AMLIN INSURANCE SE – soit directement, soit par l'intermédiaire de votre organisateur ou intermédiaire de voyages.

Coordonnées:

MS AMLIN INSURANCE SE, Boulevard du Roi Albert II 37 - 1030 Bruxelles

Tel.: +32 (0)2 44 70 71 00