

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article 1 - Préambule

Les présentes conditions sont conclues entre, d'une part, l'entreprise DEVELOP TRAVEL BELGIUM SPRL inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises de Belgique sous le numéro 0480.763.177 et dont le siège est établi Rue des Coquelets, 9 à 1400 Nivelles, exploitant le nom commercial « DEVELOP TRAVEL », ci-après dénommée "DEVELOP TRAVEL" et, d'autre part, les personnes souhaitant réserver un voyage, une participation à un séminaire, un congrès, un moyen de transport, un logement ou tout autre service connexe auprès de DEVELOP TRAVEL (achat via mail, fax, téléphone, ou achat direct à l'agence) ci-après dénommées "l'utilisateur". Elles sont à prendre en considération conjointement avec notre charte de respect de la vie privée et avec les conditions de la Commission Litige Voyages telles que reprises ci-dessous (article 17)

Identification

Raison sociale : DEVELOP TRAVEL BELGIUM SPRL

BCE BE 0480.763.177

Enseigne commerciale : DEVELOP TRAVE

Site internet : www.developtravel.be

E-mail : info@developtravel.be

Généralités

Les parties conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par le présent contrat, à l'exclusion de toutes autres conditions générales (antérieures).

Si une condition venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance ainsi que dans le secteur des agences de voyages dont les sociétés ont leur siège en Belgique.

La non application d'une ou plusieurs dispositions des présentes conditions ne peut jamais être considérée par le client/acheteur comme une renonciation à ces conditions.

Les présentes conditions visent à définir les modalités de vente entre DEVELOP TRAVEL et l'utilisateur, de la commande aux services, en passant par le paiement.

Elles règlent toutes les étapes nécessaires à la passation de la commande et assurent le suivi de cette commande entre les parties contractantes.

Article 2 – Terminologie

Les services proposés par DEVELOP TRAVEL, à savoir l'organisation et la vente de voyages, congrès, séminaires, incentives, pour groupes et particuliers seront ci-après dénommés les « prestations » DEVELOP TRAVEL, chaque personne souhaitant bénéficier des prestations de DEVELOP TRAVEL et ayant satisfait aux conditions générales de vente sera ci-après dénommée un « client », chaque entreprise ayant mandaté DEVELOP TRAVEL pour vendre des prestations relatives à l'organisation d'un voyage sur son site sera dénommé un « fournisseur », chaque commande effectuée par un client dans les conditions prévues sera ci-après dénommé « la commande ».

Article 3 - Prix

Toutes les informations relatives aux prestations, ainsi que les prix sont reprises sur la fiche descriptive correspondante à chaque prestation.

Le prix de vente de chaque prestation présenté par DEVELOP TRAVEL est exprimé en euro. Il s'agit d'un prix qui inclut la TVA (lorsqu'elle est applicable).

Le prix que paie le client, appelé ci-après prix total, est également indiqué explicitement comme tel lors de la passation de commande elle même.

Article 5 - Modalités de commande

La commande est passée par le client à DEVELOP TRAVEL de manière directe ou par l'intermédiaire du site Internet <http://www.developtravel.be>.

L'envoi du formulaire d'inscription vaut acceptation des prix et descriptions des prestations disponibles à la vente. En envoyant son formulaire d'inscription, le client signale explicitement vouloir conclure un contrat de vente avec DEVELOP TRAVEL et être d'accord avec les présentes conditions générales. Le client est informé de la confirmation de cette commande par l'envoi du bon de commande, par e-mail ou par poste, qui récapitule les termes de la commande.

Le contrat de vente entre DEVELOP TRAVEL, d'une part, et le client, d'autre part, naît donc au moment de l'acceptation de la commande par DEVELOP TRAVEL.

Par le fait de sa commande, le client reconnaît accepter, tant pour lui-même que pour les personnes pour lesquelles il a procédé à la réservation les présentes conditions générales, celles du fournisseur de DEVELOP TRAVEL et de la Commission Litiges Voyages

Article 6. Modalités de réservation

Afin de traiter les commandes validées dans les délais les plus courts et d'offrir le meilleur service, DEVELOP TRAVEL invite le client à acquitter l'acompte ou le prix de vente total au moment de la réception du bon de commande.

Le prix de vente ou l'acompte minimum est acquitté lors de la commande par virement bancaire à la réception du bon de commande, sur le compte bancaire repris en en-tête de ce même document.

Le paiement intégral ou le paiement du solde restant dû doit être effectué par le client au plus tard 45 jours avant la date des prestations, sans déduction de quelque réduction que ce soit. Les compensations ne sont pas permises. DEVELOP TRAVEL a, en toutes circonstances, le droit de demander un paiement anticipé, un paiement comptant ou bien une garantie de paiement.

Tous les délais de paiement sont des délais obligatoires.

Au cas où DEVELOP TRAVEL pouvait faire valoir la moindre créance contre le client, qui ne découle pas de la réservation de prestations, les paiements reçus seront en premier lieu destinés à payer ces créances.

Les paiements effectués par le client servent toujours à apurer prioritairement les intérêts et frais dûs, et ensuite les factures impayées les plus anciennes, même si le client signale que le paiement concerne une facture ultérieure.

Au cas où le client ne remplissait pas à temps ou ne remplissait pas totalement, une ou plusieurs obligations de paiement, DEVELOP TRAVEL dispose de la faculté de résilier le contrat et de procéder, aux frais du client, à l'annulation de sa réservation. Dans cette hypothèse, le client doit en outre à DEVELOP TRAVEL un intérêt calculé au taux annuel de 12 % sur le solde impayé à l'échéance. De plus, le client est tenu de payer tous les frais judiciaires et extrajudiciaires. Les frais d'encaissement extrajudiciaires sont fixés à 15% (quinze pourcents) de la somme impayée.

Article 7. Cession

La cession des prestations par le client peut, le cas échéant, entraîner des frais qui seront intégralement et solidairement supportés par le cédant et le cessionnaire et fixés par DEVELOP TRAVEL.

Article 8. Représentation

Par sa commande, le client autorise expressément la DEVELOP TRAVEL à le représenter dans les rapports avec les organisateurs et les fournisseurs de services, en particulier à signer en son nom les documents délivrés par ces derniers.

Article 9. Résiliation

Bien que l'article 80 de la loi sur les pratiques commerciales prévoit pour tout contrat à distance que le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours ouvrables pour renoncer au contrat, ce droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats conclus via le site Internet ou à distance.

En vertu de l'AR du 18 novembre 2002, certains contrats à distance de fourniture de services d'hébergement, de transports, de restauration et de loisirs sont exclus sous certaines conditions du champ d'application des articles 79 et 80 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. Cette exception pour le secteur touristique est dictée par la spécificité des services fournis dans ce secteur et est en conformité avec la directive européenne concernant la vente à distance, qui prévoit également une exception pour des services d'hébergement, de transports, de restauration et de loisirs.

Article 10. Election de domicile

Au sens de l'article 9 de la loi du 16 février 1994, le client élit domicile à l'agence de DEVELOP TRAVEL, rue des coquelets, 9 à 1400 Nivelles. Cela signifie que toute confirmation de prestations auprès de DEVELOP TRAVEL sera expressément présumée avoir été faite au client.

Article 11. Responsabilité

A. Généralités

DEVELOP TRAVEL n'a, pour toutes les étapes d'accès au site, du processus de commande, ou des services postérieurs, qu'une obligation de moyen.

La responsabilité de DEVELOP TRAVEL ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques, ou de tout fait qualifié de force majeure, conformément à la jurisprudence.

DEVELOP TRAVEL ne pourra être tenu responsable, envers un client ou un tiers, d'aucun dommage indirect, d'aucune perte d'exploitation, de profit ou de chiffre d'affaires, survenus de quelque manière que ce soit.

Sans limiter les paragraphes précédents, la responsabilité de DEVELOP TRAVEL aux termes des présentes conditions générales ne peut excéder une somme égale aux sommes payées ou payables lors de la transaction à l'origine de ladite responsabilité, quelle que soit la cause ou la forme de l'action concernée.

DEVELOP TRAVEL ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas, de force majeure, de perturbation ou grève totale ou partielle notamment des moyens de transport et/ou communications, inondation, incendie, guerre,...

DEVELOP TRAVEL s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations communiquées par les clients. Celles-ci sont confidentielles. Elles ne seront utilisées par ses services internes que pour le traitement de votre réservation et que pour renforcer et personnaliser la communication notamment par les lettres / emails d'information ainsi que dans le cadre de la personnalisation du site en fonction des préférences constatées des utilisateurs. DEVELOP TRAVEL peut fournir des statistiques consolidées relatives à ses clients, ses ventes, structures des échanges et relatives aux informations sur le site à des tiers de confiance, mais ces statistiques ne contiendront aucune donnée personnelle.

DEVELOP TRAVEL ne vend pas, ne commercialise pas, et ne loue pas à des tiers les informations concernant ses clients.

B. Organisation de congrès

A l'occasion de l'organisation de congrès, DEVELOP TRAVEL, s'engage à exécuter une obligation de moyen liée à la mise à disposition d'une infrastructure adéquate, à la réservation de logements et de repas, de transports et de tout service connexe.

Ce faisant, DEVELOP TRAVEL exclu toute obligation de résultat.

DEVELOP TRAVEL n'engage en aucun cas sa responsabilité ni quant au contenu du congrès ou séminaire ni quant au caractère et à la qualité scientifique de celui-ci.

DEVELOP TRAVEL n'engage pas sa responsabilité en cas d'annulation partielle ou totale de la partie scientifique des prestations proposées et à laquelle elle est étrangère.

Les clients et fournisseurs de DEVELOP TRAVEL ont connaissances de leurs obligations fiscales respectives, tant en Belgique qu'à l'étranger, notamment en terme de déductibilité fiscale des frais de voyages exposés pour eux-mêmes, leur proche ou des tiers.

DEVELOP TRAVEL décline toute responsabilité quelconque quant aux conséquences fiscales qui pourraient découler d'un mauvais usage des factures qu'elle émet et notamment relativement à leur déduction excessive et non justifiée par le client que ce soit directement ou indirectement, quel que soit la structure ou l'opération fiscale mise en œuvre.

Article 12. Droits de propriété intellectuelle

Les textes, mises en page, illustrations et autres éléments constitutifs du site sont protégés par le droit d'auteur ou, s'agissant des bases de données, par un droit spécifique. Tous ces éléments constituent la propriété de DEVELOP TRAVEL ou, le cas échéant, d'un tiers auprès duquel DEVELOP TRAVEL a obtenu les autorisations nécessaires. Les éléments contenus sur les sites du domaine developtravel.be restent donc la propriété de DEVELOP TRAVEL même une fois téléchargés.

Sauf stipulation contraire, l'information textuelle ou chiffrée figurant sur le site peut être utilisée gratuitement mais moyennant mention de la source et uniquement pour un usage qui ne soit ni commercial, ni publicitaire. Par contre, toute reproduction à caractère commercial ou publicitaire de ces informations, de même que toutes formes d'utilisation et de reproduction des autres éléments constitutifs du site, tels que la ligne graphique, les images, les sons ou les applications informatiques, sont strictement interdites sans autorisation préalable. Toute demande en ce sens doit être adressée à la société DEVELOP TRAVEL.

Article 13. Intégralité

Dans l'hypothèse où l'une des clauses du présent contrat était déclarée nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes conditions générales de vente, seule la clause déclarée nulle étant réputée non écrite.

Article 14. Durée

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée des services offerts par DEVELOP TRAVEL.

Article 15. Preuve

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de DEVELOP TRAVEL, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

Article 16. Conservation et archivage des transactions

L'archivage des bons de réservation et des factures est effectué sur un support fiable et durable, de manière à correspondre à une copie fidèle et durable

Article 17. Commission litige voyages :

DEVELOP TRAVEL souscrit aux conditions de la Commission Litige Voyages telles que reprises ci-dessous

Article 1 Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages tels que définis par la loi belge du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation et d'intermédiaire de voyages.

Article 2 Promotion

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 :

a) les modifications dans ces informations n'aient été clairement communiquées au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat ;

b) Les modifications n'interviennent qu'ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties au contrat.

2. L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peut supprimer, à durée déterminée ou indéterminée, tout ou partie de sa promotion de voyages.

Article 3 Information à charge de l'organisateur et / ou de l'intermédiaire de voyages

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages sont tenus:

1. avant la conclusion du contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages, de communiquer aux voyageurs par écrit:

a) les informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour, pour permettre au voyageur de rassembler les documents nécessaires. Les voyageurs non belges doivent s'informer des formalités administratives à accomplir auprès de l'(des) ambassade(s) ou consulat(s) concerné(s);

b) les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance et/ou assistance;

c) les conditions générales et particulières applicables aux contrats ;

2. au plus tard 7 jours calendrier avant la date du départ, de fournir par écrit aux voyageurs les informations suivantes:

a) les horaires, les lieux des escales et correspondances ainsi que, si possible, l'indication de la place à occuper par le voyageur;

b) le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, de fax et / ou l'adresse e-mail, soit de la représentation locale de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages, soit des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problème, soit directement de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages;

c) pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou avec le responsable sur place de son séjour. Le délai de 7 jours calendrier visé ci-dessus n'est pas applicable en cas de contrat conclu tardivement.

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 raisonnablement le bon déroulement du voyage. Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur et / ou l'intermédiaire de voyages, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Article 5 Formation du contrat

1. Lors de la réservation du voyage, l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur un bon de commande conformément à la loi.

2. Le contrat d'organisation de voyages prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur de voyages, par l'entremise ou non de l'intermédiaire de voyages qui, dans ce cas, agit au nom de l'organisateur de voyages. Si le contenu du bon de commande diffère de celui de la confirmation du voyage ou si la confirmation n'a pas lieu au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de tous les montants déjà payés.

Article 6 Le Prix

1. Le prix convenu dans le contrat n'est pas révisable, sauf si les conditions particulières en prévoient expressément la possibilité, pour autant que la révision soit consécutive aux variations :

a) des taux de change appliqués au voyage, et / ou

b) du coût des transports, y compris le coût du carburant, et / ou

c) des redevances et taxes afférentes à certains services. Il faut, dans ces cas, que les variations visées donnent également lieu à une réduction du prix.

1 bis. Le prix fixé dans le contrat ne peut en aucun cas être majoré au cours des 20 jours civils précédant le jour du départ.

2. Si la majoration excède 10 % du prix global, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes qu'il a payées à l'organisateur de voyages.

Article 7 Paiement du prix

1. Sauf convention expresse contraire, le voyageur paye, à titre d'acompte, à la signature du bon de commande, une fraction du prix global ou total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage.

2. Dans le cas où le voyageur resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, après avoir été mis en demeure de manière légale, l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages auront le droit de résilier de plein droit le contrat qui le(s) lie à celui-ci et de mettre les frais à charge de voyageur.

3. Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paye le solde du prix au plus tard un mois avant le départ, à condition qu'il ait préalablement reçu ou qu'il reçoive simultanément, la confirmation écrite du voyage et / ou les documents de voyage.

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 total du voyage et des frais de la cession.

Article 9 Modifications par le voyageur

L'organisateur et / ou l'intermédiaire de voyages peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant de modifications demandées par celui-ci.

Article 10 Modifications avant le départ par l'organisateur de voyages

1. Si, avant le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en avertir le voyageur le plus rapidement possible, et en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages.

2. Le voyageur doit informer l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages de sa décision dans les meilleurs délais et en tout cas avant le départ.

3. Si le voyageur accepte la modification, il y a lieu d'établir un nouveau contrat ou un avenant au contrat dans lequel figurent les modifications apportées et leur incidence sur le prix.

4. Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 11.

Article 11 Résiliation avant le départ par l'organisateur de voyages

1. Si l'organisateur résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a le choix entre:

a) soit l'acceptation d'une autre offre de voyage de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément; si le voyage offert en substitution est de qualité inférieure, l'organisateur de voyages doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais;

b) soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.

2. Le voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat, sauf:

a) si l'organisateur de voyages annule le voyage parce que le nombre minimum de voyageurs prévus dans le contrat, nécessaire à l'exécution de celui-ci, n'a pas été atteint et si le voyageur en a été informé par écrit dans le délai qui y était prévu, au moins 15 jours civils avant la date de départ;

b) si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, en ce non compris les surréservations. Par cas de force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée.

Article 12 Non-exécution partielle ou totale du voyage

1. S'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante des services faisant l'objet du contrat ne pourra être exécutée, l'organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage.

2. En cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, il dédommage le voyageur à concurrence de cette différence.

3. Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou que le voyageur n'accepte pas ces substituts pour des raisons valables, l'organisateur de voyages doit lui fournir un moyen de transport équivalent qui le ramène au lieu de départ et est tenu, le cas échéant, de dédommager le voyageur.

Article 13 Résiliation par le voyageur

Le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat. Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'organisateur de voyages et / ou l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi à la suite de la résiliation. Le dédommagement peut être fixé forfaitairement dans les conditions particulières ou dans le programme, mais il ne peut s'élever qu'à une fois le prix du voyage au maximum.

Article 14 Responsabilité de l'organisateur de voyages

1. L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de voyages de poursuivre les autres prestataires de services en responsabilité.

2. L'organisateur de voyages est responsable des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences.

3. Si une convention internationale s'applique à une prestation faisant l'objet du contrat d'organisation de voyages, la responsabilité de l'organisateur de voyages est exclue ou limitée conformément à cette convention.

4. Pour autant que l'organisateur de voyages n'exécute pas lui-même les prestations de services prévues dans le contrat, sa responsabilité cumulée pour dommages matériels et la perte de la jouissance du voyage est limitée à concurrence de deux fois le prix du voyage.

5. Pour le surplus, les articles 18 et 19 de la loi du 16 février 1994 sont d'application.

Article 15 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. La faute est appréciée par référence au comportement normal d'un voyageur.

Article 16 Procédure de plainte

1. Avant le départ

Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire au plus vite par lettre recommandée ou contre accusé de réception, auprès de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages

2. Pendant le voyage

Les plaintes qui surviennent durant 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, directement à l'organisateur de voyages.

3. Après le voyage

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 et/ou auprès de l'organisateur de voyages, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

Article 17 Procédure de conciliation

1. En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre eux.
2. Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi dans un délai de 1 à 3 mois, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de la cellule conciliation de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.
3. Le secrétariat procurera aux parties une brochure d'informations, un règlement de conciliation et un « accord de conciliation ». Dès que les parties concernées ont rempli et ont signé cet accord (en commun ou séparément), et dès que chaque partie a payé un montant de 50 euros, la procédure de conciliation sera entamée.
4. Conformément à la procédure simple décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles.
5. L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties. Secrétariat de la "Cellule conciliation": téléphone 02/206.52.38, fax: 02/206.57.74, e-mail: conciliation.clv@skynet.be

Article 18 Arbitrage ou Tribunal

1. Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante a en principe le choix entre une procédure devant le tribunal ordinaire ou une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages.
2. Pour des montants revendiqués à partir de 1250 EUR, chaque partie défenderesse dispose d'un délai de 10 jours civils pour refuser, par lettre recommandée, une procédure d'arbitrage sollicitée par la partie plaignante, le litige pourra alors être traité par le tribunal ordinaire. En dessous de 1250 EUR, seul le voyageur aura la possibilité de refuser la procédure d'arbitrage.

Cette procédure d'arbitrage est régie par un règlement des litiges, et ne peut être entamée que si un règlement à l'amiable n'a pu être trouvé dans une période de 4 mois 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.

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

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Article 1 - Nombre minimum de voyageurs

Toutes les offres de prix sont calculées sur le nombre de personnes communiquées par le responsable de groupe au moment de la conclusion du contrat. Toute modification (diminution ou augmentation) du nombre de voyageurs pourra entraîner une révision du prix.

Article 2 - Réservation Forfait terrestre sans avion :

30,00 € par personne seront demandés pour toute réservation de forfait terrestre uniquement si l'avion est réservé séparément par le client lui-même.

Article 3 - Service de ramassage et transfert aéroport en car

Le voyageur doit se présenter avec ses bagages bien à temps au point de rendez-vous conformément aux données mentionnées sur ses documents de voyage. Le voyageur sera tenu pour responsable des dommages et frais éventuels qui résulteraient du non respect de ces conventions.

Article 4 - Transport

Le voyageur doit se présenter avec ses bagages bien à temps au point de rendez-vous conformément aux données mentionnées sur ses documents de voyage. Le voyageur sera tenu pour responsable des dommages et frais éventuels qui résulteraient du non respect de ces conventions.

Article 5 - Modifications par le voyageur

Des modifications au voyage réservé seront acceptées dans la mesure du possible. Dans ce cas, en plus de l'ajustement éventuel du prix du voyage, les frais ci-dessous seront portés en compte au voyageur.

2.1. Petites modifications :

(e.a. nom voyageur, âge, langue des documents, services)

A partir de 30 jours précédant la date d'arrivée : €25 par dossier + les frais portés par les compagnies aériennes et hôteliers.

2.2. Modifications importantes :

En cas de modification e.a de l'hébergement, de la date d'arrivée et/ou de départ, les conditions d'annulation normales seront d'application.

Article 6 - Résiliation par le voyageur

Les conditions de résiliation sont fixées forfaitairement comme suit :

3.1. Tour – Opérateur et Charter :

Se référer aux conditions générales de ventes du TO

3.2. Groupes et à la carte : **sauf si spécifié autrement dans le contrat.**

→ Annulation totale du contrat de voyage de groupe :

Toute résiliation totale du contrat entraînera des frais s'élevant à 30 % du montant total et ce jusqu'à 60 jours avant le départ sauf si spécifié autrement lors de la signature du contrat. Si les frais des compagnies aériennes ne sont pas couverts avec les 30 % d'acompte, les frais réels seront portés en compte. Au-delà de cette date, les frais individuels s'ajouteront.

→ Annulation individuelle du voyageur:

Entre la date de la signature du bon de commande et 61 jours avant le départ, 30 % du montant total seront demandés par personne annulant le contrat de voyage. Entre 60 jours et 31 jours avant le départ 50 % de frais seront demandés par personne annulant. Entre 30 jours et 15 jours 75 % de frais. Entre 14 jours et la date de départ : 100 % de frais.

Article 7 - Paiement:

Un acompte de 30% par personne (**sauf si spécifié autrement dans le contrat**) est à payer sur le montant total de la facture à la signature du bon de commande. Une facture vous sera envoyée avec un virement pré-imprimé. Une facture intermédiaire sera envoyée en concertation avec le responsable.

Le solde du dossier est à payer au plus tard 45 jours avant le départ. Sauf accord écrit de notre part, nous vous demandons de respecter ces délais. En cas de non-paiement de la facture le jour de l'échéance, une indemnité de retard égale à 12% sera calculée.

Article 8 - Assurance : facultative

L'assurance sera souscrite au moment de la signature du contrat et la prime ne sera pas remboursée en cas d'annulation. La liste des personnes désirant souscrire cette assurance doit être remise au moment de l'inscription.

Article 9 - Révision de prix :

Les prix indiqués dans nos différentes brochures « Develop Travel Belgium », site internet www.developtravel.be, formulaires d'inscription, offres,....ont été déterminés en fonction des données économiques en vigueur lors du calcul de prix. En cas de modification de l'une ou l'autre de ces données, Develop Travel Belgium pourra modifier ses prix de vente, tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités suivantes : la variation du montant des taxes et redevances et/ou du coût du transport (train, bateau, car, avion) notamment en cas de hausse de carburant, augmentation du prix des parkings et pass pour l'entrée dans les villes, les taxes de séjours, etc.. sera intégralement répercutée dans nos prix.

Article 10 - Transport aérien :

Les prix calculés dans nos différentes brochures « Develop Travel Belgium », site internet www.developtravel.be, formulaires d'inscription, offres,....sont donnés à titre indicatif. Le prix des vols peut varier en fonction du remplissage de l'avion. Un supplément pourra être calculé. Le prix (hors supplément Taxes et carburant) sera fixé lors de la signature du contrat. Un supplément carburant et taxes d'aéroport pourra être facturé jusqu'à 20 jours avant le départ, en fonction du prix du pétrole et du taux de change.

Avec les compagnies charters, les horaires sont communiqués sous réserve de modification. Bien que la pratique prouve que la plupart des compagnies charters respectent le timing prévu, les horaires aériens peuvent exceptionnellement être modifiés en raison de fortes affluences, pour des raisons de sécurité ou encore des raisons opérationnelles. Les éventuels inconvénients sont compensés par les tarifs extrêmement avantageux et ne feront en aucun cas l'objet d'une compensation supplémentaire au retour. Il n'y aura ni compensation, ni dédommagement si la durée du séjour venait à être écourtée. Les forfaits sont toujours exprimés en jours/nuits (p. ex. 8 jours/7 nuits). Le premier et le dernier jour de vos vacances sont considérés comme étant des jours de transport. Il est également important de noter que les éventuelles prestations non fournies suite aux modifications d'horaires ne pourront faire l'objet d'un dédommagement ou remboursement au retour. Et enfin, l'heure d'arrivée à l'hôtel n'a aucune influence sur la fin contractuelle des services du forfait, étant donné qu'il s'agit de deux prestataires de services différents. Nous attirons votre attention sur le fait que le voyageur est tenu de se présenter à l'embarquement avec ses bagages au plus tard 02h00 pour Europe et 03h00 pour les longs courriers, avant le départ (important au cas où l'heure de départ devait être avancée ou lors de grande affluence au contrôle de sécurité).

Develop Travel Belgium agit en tant qu'intermédiaire des compagnies aériennes et n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne d'éventuelles indemnités en cas d'annulation ou de retard éventuel de vol. Les conditions générales des compagnies aériennes peuvent être fournies sur simple demande.

Article 11 - Circuits culturels :

Suite à des raisons indépendantes de notre volonté, il se pourrait qu'un programme soit modifié (p.ex. l'ordre des visites, le nom des hôtels, la langue de guidage, horaire des visites et restaurants, ...). Ceci peut se produire à quelques jours du départ ou en cours de circuit. Le contenu du circuit sera cependant toujours respecté sauf circonstances indépendantes de notre volonté (p.ex. visite d'un musée annulé suite à la fermeture inopiné de celui-ci). Ces modifications au programme ne peuvent faire l'objet d'une plainte au retour.

Article 12 - Etoiles, classifications et appréciations :

La catégorisation officielle des hôtels est établie selon des critères techniques, spécifiques à chaque pays et pouvant ainsi différer des normes en vigueur chez nous. Cette qualification tient compte d'un certain nombre de critères objectifs (tangibles) concernant le logement (superficie des chambres, largeur des couloirs, le nombre de facilités, les repas proposés, etc.) Les étoiles ou classifications ne concernent pas la qualité ou variation des repas, la qualité et professionnalisme du personnel sur place, ni l'état général de l'hôtel. Le prix payé pour le forfait est un indicateur réel quant à ce qui peut être attendu sur place. Dans certains cas un excellent 4 étoiles peut être plus cher qu'un 5 étoiles. Certains logements peuvent être de confort simple et rudimentaire, dans certaines régions ou pays.

Article 13 - Repas :

En cas d'arrivée tardive le soir ou de départ matinal, il est possible que vous ratiez quelques repas et/ou une partie de la nuitée. Il est parfois possible d'obtenir un repas de remplacement (plat froid ou sandwich). L'hôtelier se montre généralement conciliant face à ce genre de demande. Nous attirons cependant votre attention sur le fait que tout repas manqué à la suite d'un horaire défavorable ou d'un retard (tant à l'aller, qu'au retour) ne constitue en aucun cas un préjudice donnant lieu à un remboursement ou compensation. La prolongation du mode de pension est, dans la majorité des cas, toujours possible moyennant paiement (veuillez consulter l'hôtelier et/ou notre représentant à ce sujet). Il s'agit d'un service supplémentaire, non inclus dans le coût du forfait, qui ne pourra en aucun cas être remboursé au retour. Les repas s'entendent hors boissons, sauf si spécifié autrement dans le programme.

Article 14 - Intermédiaire :

Tout voyage réservé via Tour Operateur sera soumis aux conditions générales et particulières de celui-ci.

Article 15 - Responsabilité :

Tous nos renseignements sont donnés de bonne foi mais ne peuvent nullement engager notre responsabilité. Develop Travel Belgium ne peut être tenu pour responsable d'évènements tels que défaillances techniques, overbooking, accidents, grèves, intempéries, épidémies, guerre, retard aérien, catastrophes naturelles, cas de force majeure, etc cette énumération est non limitative. Nous déclinons toute responsabilité et les frais supplémentaires de transport ou de séjours sont entièrement à charge des voyageurs.

Article 16 - Exclusion :

S'il apparaît qu'un voyageur, par un comportement anormal, mette en péril le bon déroulement du voyage, ce voyageur peut être exclu de la suite du voyage et les frais qui en découleraient seraient entièrement à sa charge.

Article 17 - Dégradation :

Une caution peut-être demandée dans certains hôtels à l'arrivée. Celle-ci sera remise si aucune dégradation n'a été constatée avant le départ.

Toute dégradation dans les cars, constatée lors du voyage, sera à charge du client.

Article 18 - Remarque pour les programmes au désert :

A prévoir : Sac de couchage - Chaussures de marche montantes - Pantalon - Pull et coupe-vent suivant la saison - Crème solaire et lunettes indispensables - Lampe de poche ou frontale - Médicaments personnels - Assurance rapatriement - Maillot de bain - Lingettes sanitaires.