

Conditions spéciales de voyage Holiways S.R.L *Voyage à partir de notre offre entre le 01/05/2023 et le 31/12/2023*

Les présentes conditions particulières de voyage sont indissociables de toute offre de voyage, de toute inscription et de toute facture. Elles complètent les conditions générales de voyage de la Commission des litiges et la loi du 21.11.2017. Les présentes conditions spéciales de voyage constituent, avec les conditions générales de voyage, les conditions contractuelles applicables aux accords du client. Lors de la réservation d'un voyage, le client/participant confirme au préalable avoir pris connaissance des deux conditions de voyage et les accepter.

Article 1: La convention

Le contrat de voyage est conclu entre, d'une part
Holiways SRL, division de Explorers SRL
Sportstraat 270/0001
9000 Gent
TVA : BE 0649 842 689
www.holiways.be
info@holiways.be
Assurance solvabilité : Assuré auprès du Fonds de Garantie Voyages

qui peut être dénommée ci-après " Holiways " ou " l'organisateur ".

Et le client, à savoir toute personne/organisation ou association qui réserve ou participe à un voyage organisé ou vendu par Holiways, auquel il peut être fait référence ci-après comme " le client ", " le participant " et/ou " vous ".

ARTICLE 2: Promotion

Toutes les informations figurant sur le site web, dans la brochure de voyage, sur les dépliants, etc. ont été recueillies en toute bonne foi et présentées aussi correctement que possible sur la base des données disponibles à ce moment-là. Holiways se réserve le droit de corriger les erreurs matérielles apparaissant dans les informations précontractuelles jusqu'à 21 jours au plus tard avant la date de départ. Holiways en informera le client par écrit dès qu'elle en aura connaissance, mais ne pourra en aucun cas en être tenue pour responsable. Le client accepte que l'organisateur puisse apporter des modifications au contrat de voyage à forfait.

ARTICLE 3 : Informations fournies par le client

1. Le client peut toujours indiquer une préférence personnelle ou spéciale lors de la réservation d'un voyage. Il convient ici de faire la distinction entre les conditions essentielles et les préférences particulières.
2. Le client garantit le respect des obligations de tous les participants qu'il a inscrit. Il doit notamment s'assurer que tous les participants remplissent les formalités requises (y compris les papiers d'identité, les formulaires d'assurance maladie, les visas éventuels, l'autorisation de voyager pour les mineurs, etc.)
3. Holiways ne peut en aucun cas être tenu responsable du non-respect de ces obligations. Si le voyageur fournit des informations incorrectes et que cela entraîne des coûts supplémentaires pour Holiways et/ou le prestataire de services, ces coûts peuvent être facturés.

ARTICLE 4 : Prix

4.1 Mention(s)

Tous les prix, suppléments et réductions indiqués s'entendent par personne, sauf indication contraire spécifique. Le prix comprend ce qui est indiqué sous la rubrique " inclus " dans chaque forfait ou offre de voyage. Les prix sont exprimés en EUR.

Les prix indicatifs indiqués sur le site sont calculés sur la base de la durée indiquée, des moyens de transport, de l'hébergement, des repas, des activités, des assurances et des frais de dossier. Ces prix sont soumis aux nombres de participants, aux saisons et aux disponibilités.

4.2. Révision

Le prix convenu dans le contrat est fixe et tous les services mentionnés à l'article 4.3, les taxes et les droits sont inclus, sauf mention contraire explicite dans le contrat et sous réserve d'une erreur matérielle manifeste et des possibilités d'ajustement des prix prévues à l'article 5 des Conditions générales de voyage du Comité de règlement des différends.

4.3 Composantes

Selon la convention de voyage, le prix de base peut inclure les éléments suivants :

- Hébergement tel que décrit dans l'offre
- Repas et boissons tels que décrits dans l'offre
- Les moyens de transport vers et depuis la destination ainsi que les bagages tels que décrits dans l'offre. Si le transport aérien est choisi, le prix est calculé selon les tarifs en vigueur à la date de signature, y compris les suppléments connus à ce moment-là (carburant, taxe d'aéroport, etc.). Les suppléments ou réductions communiqués par la compagnie aérienne après la date de signature du contrat de voyage seront ajustés au prix net.
- Frais et taxes tels qu'ils sont connus à la date de signature. Les augmentations et/ou réductions ultérieures seront ajustées au prix net.
- TVA selon les taux d'imposition connus.
- Frais administratifs de réservation

Non inclus dans le prix de base du contrat :

- Le coût du titre de transport, du visa, des vaccins et des autres formalités obligatoire pour les participants.
- Les dépenses personnelles pour les repas et les boissons (sauf indication contraire dans la convention)
- Autres dépenses personnelles et pourboires
- La taxe de séjour prévue par le gouvernement ou la taxe d'hébergement perçue localement, sauf mention contraire dans la convention
- le programme d'activités, sauf mention contraire dans la convention
- Assurance annulation, sauf mention contraire expresse dans la convention.
- Assurance voyage et assistance, sauf mention contraire dans la convention.

Pour votre voyage, il peut être demandé qu'une caution soit versée pour garantir le bon état des hébergements, matériels, véhicules, etc. mis à la disposition du client. Cette caution sera explicitement mentionnée dans le contrat ainsi que dans les modalités de paiement. Tout dommage causé pendant le voyage peut entraîner la retenue de la garantie. Si les dommages dépassent la caution, un supplément peut être facturé au client, sur présentation des justificatifs nécessaires.

ARTICLE 5 : La convention de voyage

5.1 Option

Le client peut prendre une option gratuite sur son forfait vacances jusqu'à la date d'expiration mentionnée sur l'offre et l'annuler sans frais. Une fois la date d'expiration indiquée passée, Holiways n'est plus liée et conserve le droit de céder les services proposés à d'autres. Lors de la réservation d'un voyage à forfait, Holiways est tenu de transmettre un contrat au client conformément à la loi.

Une fois que le client a signé le contrat pour approbation, la réservation est confirmée et le client est lié par les conditions de voyage.

5.2. Acompte

Une réservation ne devient définitive qu'après réception des paiements anticipés requis, correspondant au nombre de participants indiqué dans le contrat. Une fois la réservation définitive, le client n'a pas le droit de révoquer le contrat.

Ces acomptes doivent être versés sur le numéro de compte communiqué dans les 4 semaines suivant la signature du contrat.

Si le client annule le voyage dans les 4 semaines suivant la signature du contrat et avant que les acomptes aient été versés, Holiways se réserve le droit de facturer au client des frais d'annulation fixes d'un montant équivalent à 10 % du coût total du voyage.

5.3. Nombre de participants

Le voyage réservé par le client peut explicitement avoir un nombre minimum de participants comme condition d'exécution du voyage. Ce nombre sera indiqué dans le contrat. Si le nombre minimum de participants n'est pas atteint, Holiways peut annuler complètement le voyage et/ou augmenter le prix de base par personne. Le client en sera informé au moins 30 jours avant le départ et sera redevable des frais d'annulation qui en découlent.

Si le nombre de participants déclarés diffère de plus de 10 %, le prix de base par personne peut être recalculé.

Article 6 : Modalités de paiement

6.1. Acompte

L'acompte (tel que décrit dans la clause 5.2) doit être payé au plus tard 4 semaines après la signature de l'accord de voyage.

Le montant est déterminé comme suit :

1. Si la réservation du voyage à forfait a lieu plus de 45 jours avant le départ, l'acompte s'élève à 30 % du montant total du voyage par participant, avec un minimum de 80 € par participant.
2. En cas de réservation moins de 45 jours et jusqu'à 30 jours avant le départ, l'acompte s'élève à 60 % du montant total du voyage par participant.
3. En cas de réservation moins de 30 jours avant le départ, le paiement anticipé s'élève au montant total du voyage par participant.

6.2. Solde du voyage

Le paiement du solde est dû au plus tard 30 jours avant la date de départ. Le client est tenu de transférer les montants dus selon les modalités décrites dans la convention.

6.3. Retard ou défaut de paiement

En cas de non-paiement à l'échéance, le solde restant dû sera majoré de 10% sur base annuelle sans mise en demeure préalable et à majorer des frais encourus en matière de recouvrement, à savoir un forfait administratif de 35 € et les honoraires d'avocats, conformément aux dispositions de la loi du 21 avril 2017.

En cas de non-paiement à l'échéance du montant du voyage restant dû, Holiways se réserve en outre le droit d'annuler le voyage dans son intégralité, après mise en demeure, auquel cas les conditions d'annulation décrites à l'article 7 s'appliqueront, sans préjudice du droit de Holiways de percevoir des dommages et intérêts supplémentaires.

Article 7 : Annulation

Holiways recommande vivement de souscrire l'assurance annulation proposée avec le voyage à forfait. Les conditions de cette assurance peuvent être demandées par écrit à Holiways à tout moment.

7.1. Annulation par le client ou un participant

Si le client et/ou le participant n'a pas souscrit d'assurance annulation, il peut quand même annuler son voyage moyennant le paiement correct des conditions d'annulation.

1. Jusqu'à 45 jours avant le départ : le montant de l'acompte
2. Endéans les 45 jours avant le départ : 60% du montant du voyage
3. Endéans les 15 jours avant le départ : 80% du montant du voyage
4. Endéans les 7 jours avant le départ : 100% du montant du voyage

Nonobstant ce qui précède, les frais d'annulation peuvent être ajustés si les frais d'annulation du fournisseur (y compris l'hébergement, la compagnie de transport, les activités, etc.) sont plus élevés que les montants susmentionnés, sur présentation de documents justificatifs. Des dérogations peuvent également être spécifiquement indiquées dans les contrats de voyage.

Les frais occasionnés par l'annulation d'un ou de plusieurs participants à une réservation de groupe seront répartis sur les participants restants. Le participant qui annule peut également choisir de couvrir ces autres frais et donc de payer des frais d'annulation plus élevés et/ou de réclamer l'indemnité d'annulation s'il remplit les conditions.

7.2. Annulation par Holiways

Holiways se réserve le droit d'annuler un voyage sans frais en cas de circonstances exceptionnelles, inattendues ou incontrôlables, y compris, mais sans s'y limiter, des conditions météorologiques extrêmes, une guerre (imminente), des grèves, le terrorisme, des catastrophes naturelles, des épidémies, des incendies, un avis de voyage négatif de la part des services gouvernementaux belges des Affaires étrangères, etc. Toutefois, Holiways proposera toujours au client un voyage alternatif équivalent.

Le client en sera informé par écrit et aura la possibilité de reporter le voyage à une date ultérieure ou de convertir le montant du voyage déjà payé en un bon d'achat d'une valeur équivalente au montant du voyage déjà payé. Les conditions sont indiquées sur le bon.

Le client a le droit de refuser une nouvelle réservation ou le bon de voyage, auquel cas le montant du voyage déjà payé sera remboursé dans les 14 jours suivant l'annulation, sauf disposition contraire des autorités belges ou européennes.

Article 8 : Transférabilité du contrat de voyage

Le client peut transférer le contrat de voyage à un tiers, à condition qu'il respecte intégralement les conditions de voyage et que Holiways en soit informé par écrit au moins 30 jours avant le départ. Holiways facturera des frais de dossier de 50 euros, auxquels s'ajouteront les frais de changement auprès du fournisseur (par exemple, changement de nom). Si le transfert est communiqué dans les 30 jours, les frais dépendent des différents fournisseurs et le client devra payer les frais qui en résultent.

Toutefois, Holiways n'est pas responsable des remboursements entre le cessionnaire et le client, tous deux restant solidairement responsables du paiement du solde dû, des frais, etc.

Article 9 : Autres modifications du contrat de voyage

9.1. Modifications par Holiways

Holiways se réserve le droit d'apporter des modifications mineures au contrat de voyage à forfait. L'organisateur de voyages en informera le client par le biais d'un support de données durable (p. ex. e-mail).

9.2 Modifications par le client/le participant

Toute modification d'un voyage réservé doit être communiquée par écrit à Holiways (par e-mail) et peut entraîner une adaptation du prix. La modification définitive ne sera acceptée qu'après consultation des différents fournisseurs et paiement des frais qui en découlent.

Les modifications notifiées/demandées dans les 30 jours avant le départ entraîneront automatiquement des frais administratifs fixes de 25 euros.

Une demande de modification de la date de départ, de la durée du voyage ou de la destination ne constitue pas une modification, mais une annulation complète du voyage. Une réduction du nombre de participants ne constitue pas une modification, mais une annulation selon les conditions d'annulation de l'article 7.1.

Article 10 : Responsabilités

10.1. Dispositions légales

La responsabilité de Holiways en tant que revendeur de services de voyage ou en tant qu'organisateur de voyages, selon le cas, est régie par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, d'arrangements de voyage liés et de services de voyage.

Holiways, en tant qu'organisateur de voyages ou revendeur, ne peut être responsable que des services de voyage qu'il vous a proposés et vendus et qui font donc partie du contrat de voyage. Les heures mentionnées sur les programmes, les billets ou ailleurs sont indicatives.

L'offre de forfaits de voyage a été faite en fonction des données disponibles à ce moment-là. Toute erreur et/ou modification sera communiquée dans les plus brefs délais. Les photos et illustrations figurant dans les brochures, les annonces, le matériel de marketing, les sites web, etc. sont fournies à titre d'information uniquement et ne font pas partie du contrat.

Si le client achète ou participe à des excursions, des activités, des concours, des événements, des spectacles, etc. sur le lieu de destination, il le fait auprès d'entreprises non affiliées à Holiways.

De telles activités sont toujours exclues de la responsabilité de Holiways.

Holiways, en tant qu'organisateur de voyages ou revendeur, ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages causés par vous-même ou par des tiers, qui ne font pas partie de l'exécution du contrat de voyage que vous avez conclu avec Holiways.

En cas d'accidents survenus sous l'influence de l'alcool ou d'autres stupéfiants, le participant en sera tenu personnellement, conjointement et solidairement responsable et Holiways ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

Holiways n'est pas une compagnie de transport (bus, train, avion, etc.) et n'est pas elle-même l'opérateur des trajets. Elle ne peut donc être tenue responsable des retards et/ou autres dommages survenant pour quelque raison que ce soit, ni de la perte, de l'endommagement ou du vol des bagages.

Holiways se réserve le droit d'exclure un client ou un participant de la poursuite du voyage si son comportement menace de constituer un danger pour sa sécurité et son bien-être ou ceux des autres voyageurs pendant toute la durée du séjour.

10.2. Force majeure

Holiways ne sera pas responsable en cas de force majeure, d'un événement qui n'aurait pu être prévu ou empêché avec toute la diligence requise, ou d'autres situations prévues par la loi du 21 novembre 2017.

10.3. Limites de responsabilité

La responsabilité est limitée à trois fois le prix total du voyage pour les cas visés à l'article 51 §3 de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, d'arrangements de voyage liés et de services de voyage.

10.4. Liste communautaire des compagnies aériennes

Conformément à l'article 9 du règlement européen (CE) n° 2111/2005, l'organisateur de voyages est tenu de vous informer de l'existence d'une liste de compagnies aériennes interdites dans l'UE, appelée liste communautaire. Celle-ci peut être consultée à l'adresse suivante : https://transport.ec.europa.eu/transport-modes/air_fr

10.5. Identité des compagnies aériennes en activité

Conformément à l'article 11 du règlement européen (CE) n° 2111/2005, l'organisateur de voyages doit vous informer de l'identité des compagnies aériennes exploitant votre vol. Dans la mesure où l'identité n'est pas déjà connue au moment de la réservation, le nom de la compagnie aérienne susceptible d'assurer le vol est indiqué.

Vous serez informé de l'identité de la compagnie aérienne opérant le vol lors de l'envoi des billets d'avion. En cas de changement ultérieur, vous en serez informé dès que possible et, en tout état de cause, avant l'enregistrement ou, s'il n'y a plus d'enregistrement lors d'un transfert vers un vol de correspondance, au moment de l'embarquement.

Article 11 : Procédure de plainte et non-conformité

Sauf disposition contraire dans votre contrat de voyage, toutes les questions, notifications et plaintes dans le cadre de l'exécution du contrat de voyage doivent être adressées à Holiways pendant les heures de bureau (du lundi au vendredi, de 9h30 à 17h), via l'adresse électronique suivante : info@holiways.be (ou l'adresse électronique mentionnée dans le contrat de voyage).

Les plaintes concernant l'exécution du contrat de voyage doivent être communiquées au prestataire de services de voyage concerné dès que possible et en tout cas dans un délai raisonnable, ainsi qu'à Holiways ou à son représentant local.

Holiways se réserve le droit de remédier aux réclamations sur place en nature plutôt que de procéder à un remboursement ou à un dédommagement.

En l'absence de notification en temps utile, les faits ne peuvent pas toujours être établis et le droit à l'indemnisation peut devenir caduc.

Pour que la réclamation soit valable et correctement traitée, le participant qui l'a formulée est tenu de toujours fournir une copie écrite de la réclamation à l'organisateur. Lors de l'introduction d'une plainte, il convient de présenter les documents justificatifs pertinents. Seules les plaintes soumises de manière probante peuvent être prises en considération.

Si une plainte ou une question n'a pas été résolue pendant le voyage par une intervention immédiate, le client/participant a la possibilité d'introduire une plainte écrite au plus tard 14 jours après la fin du voyage effectué.

Le numéro d'urgence que les clients/participants peuvent appeler pour obtenir de l'aide ou pour signaler une non-conformité leur sera communiqué dans les documents de voyage.

Article 12 : Arbitrage ou tribunal

En cas de litige, les parties tenteront d'abord de parvenir à un règlement à l'amiable entre elles.

Si cette tentative échoue, chacune des parties concernées peut s'adresser à l'asbl Commission de litiges voyage pour une médiation. Toutes les parties doivent y consentir.

Les parties stipulent que le contrat de voyage, toutes les conditions qui y sont mentionnées et tous les litiges qui pourraient en découler sont soumis au droit belge et relèvent de la compétence des tribunaux belges.

Article 13 : Divers

13.1. Déclaration de confidentialité

Holiways traite les données de ses clients conformément aux réglementations européennes et internationales en matière de protection de la vie privée. Pour plus d'informations, veuillez-vous référer à la déclaration de confidentialité qui se trouve sur le site web. Holiways s'engage à ne demander que les données personnelles nécessaires à la réalisation du voyage.

13.2. Média sociaux

Holiways se réserve le droit de contrôler, d'éditer, de signaler ou de supprimer des contenus sur les médias sociaux qui, de l'avis de Holiways, sont illégaux, offensants, abusifs, obscènes ou autrement indésirables, également en cas de violation des droits de propriété de tiers ou des présentes conditions particulières. Sans préjudice de ce droit, l'auteur du contenu sur les médias sociaux reste seul responsable du contenu. Holiways n'accepte aucune responsabilité pour ce qui précède.

13.3. Photographie

Lors des voyages Holiways, des photographes peuvent être désignés pour immortaliser l'atmosphère par des photos et des vidéos. Toute personne s'inscrivant à un voyage Holiways accepte l'utilisation de ces images dans lesquelles elle peut apparaître à des fins promotionnelles. Le voyageur a le droit de s'y opposer sur simple demande écrite à info@holiways.be au plus tard le jour du départ.

13.5. Assurance contre l'insolvabilité financière

Holiways est assuré auprès du Fonds de Garanties Voyages.