

Conditions générales de paiement:

Nos factures sont payables au comptant sans escompte et dès réception. En cas de non-paiement d'une facture à la date d'échéances, celle-ci sera de plein droit et sans mise en demeure, majorée d'un montant de 20% du montant inscrit sur le bon de commande, avec un minimum de 50 €. Toute réclamation concernant le montant de la facture ou autre objet doit être adressée endéans les 8 jours par pli recommandé. Passé ce délai aucune réclamation ne sera plus recevable. Notre agence demande aux clients de lire et approuvé le montant en bas de leur réservation. La contestation du prix facturé ne dispense pas le client de verser son acompte ou solde dans les délais prévus. Tout paiement d'un acompte constitue une confirmation de la part du voyageur d'accepter nos conditions de vente et de voyage. L'agence vous enverra au plus tard 21 jours après réservation une confirmation de votre voyage par courriel ou poste.

Paiement du voyage :

L'acompte est de 30% à verser au moment de votre réservation par bancaire, espèce (max 3000 €) ou cartes de crédit. Un paiement par virement est possible endéans les 24 heures avec preuve de virement. Le solde de votre voyage sera à verser au plus tard 40 jours avant votre départ. En cas de réservation dès 40 jours avant votre départ, la totalité du montant de votre voyage sera réclamée et payable à l'agence. Facture solde sera envoyée soit par courriel ou poste dans les 45 jours avant votre départ. Pour vos voyages privés ou à la carte, notre agence peut également vous conseiller d'émettre vos billets d'avion dès réservation afin d'éviter toute augmentation de taxes. Dès lors l'acompte sera fixé à 50% du prix total.

Prix & Suppléments : Tous nos voyages s'entendent taxes et TVA comprises. Nos prix sont forfaitaires et tiennent compte de prestations globales et locales. Tout retard aérien ou changement de vols imposés par les cie aériennes ne pourra donner lieu à d'éventuelles indemnités ou remboursement. En cas de hausse de taxes, ou d'augmentation d'une devise, notre agence, se basant sur les règles de l'ABTO (abto.be), peut toujours réclamer un supplément sur votre voyage n'excédant pas 10% du prix total. Nos prix sont calculés sur base des taux de change au 01/08/2015. 0.90 \$ pour 1 €. Certaines taxes locales et pourboires sont toujours pris en charge par les clients sur place, à destination. Nos clients en seront informés avant départ.

A la réservation : Pour certaines destinations les prix peuvent être revus à la hausse par rapport à ceux mentionnés sur notre site web ou brochures.. En effet, certaines compagnies aériennes et états peuvent revoir leur taux de TVA, prix et taxes à la hausse. A la réservation ce prix sera adapté. Selon les disponibilités en classe éco ou business sur les vols les prix de nos différents programmes peuvent être revus à la hausse quel que soit l'aéroport de départ. Frais de dossier à la réservation : 19.36 €/dossier.

Réservation par mail : Si le client reçoit sa réservation par courriel, une signature ne sera pas obligatoire d'office, mais le versement de son acompte fera foi, et le client aura lu et accepté toutes conditions et descriptions reprises sur le bon de commande.

Voyages garantis : certains de nos voyages sont garantis dès 2 inscrits. Pour les voyages accompagnés c'est repris sur chaque descriptif. Nos voyages privés et à la carte sont garantis dès 2 inscrits. Une date limite d'inscription est fixée pour chaque voyage accompagné. Si un de nos voyages accompagnés ne s'effectue pas, le client sera averti 45 jours avant départ. Alors son acompte sera remboursé au plus tard dans les 3 semaines à dater de l'annulation.

Informations : notre agence vous donnera pour ces voyages accompagnés ou à la carte le maximum d'informations possibles concernant le déroulement du voyage. En particulier sur le type d'hôtels et de circuit. Nous prendrons soin également de vous fournir les infos nécessaires pour les formalités et visas. Concernant les questions santé et vaccination, nos conseils sont à titre indicatif, nous demandons toujours de consulter votre médecin, surtout quand le programme se situe dans une zone géographique plus spécifique ou que le voyage est beaucoup plus physique. Au plus tard 8 jours avant départ, nous vous fournirons tous les horaires, adresses et lieu de votre circuit. Pour nos voyages accompagnés, ces informations seront gérées par le guide après vous les avoir transmises 10 jours avant votre départ. Il sera aussi en possession de vos documents de voyage. Pour nos voyages privés ou à la carte, dès réservation, nous vous fournirons le nom de vos hôtels et le circuit détaillé.

Modifications circuit et assurance: Pour des raisons climatiques ou indépendantes de notre volonté (flux migratoire, grèves locales...) notre agence pourra modifier votre circuit. Dans ces cas, nous garantissons la majorité des visites comme prévues, sauf si un lieu n'est pas accessible ou fermé pour restauration. En cas d'instabilité politique dans un pays, nous pourrions annuler le voyage sans fournir aux voyageurs d'indemnité. Nous aurons pris cette décision en fonction des conseils de la diplomatie belge (diplomatie.be). Comme alternative, nous proposerons une autre destination. Si notre agence modifie considérablement son circuit elle en informera les clients au plus tard 35 jours avant départ qui pourra toujours résilier sans frais. Si en cours de voyage, le circuit doit se faire dans un autre sens ou être modifié pour des raisons indépendantes de notre volonté (météo, grève...) nous ferons tout pour maintenir la majorité des visites ou d'en proposer d'autres en compensation. Dès lors aucune compensation ne sera octroyée aux voyageurs. Pour information, notre agence est également assurée en responsabilité professionnelle agent de voyages, contrat groupe CCV10538UPAV.

Renseignements pratiques :

Le bon de commande établi à l'agence fait foi de confirmation de voyage et constitue avec le programme signé en annexe le contrat de voyage. Ce contrat est régi de prime abord par les conditions générales de l'agence, celles des compagnies aériennes (voir leur site web) et par les conditions générales et particulières reprises par la loi belge du 16 février 1994, reprises sur : www.abto.be/html/fr/fr_voorconsument.htm. A souligner, que tout dossier peut subir une augmentation de max 10% jusqu'à 21 jours avant votre voyage, ce qui se fait pour les taxes locales, aériennes ou le taux de change. Notre personnel aura en toute bonne foi proposé leur meilleur rapport qualité prix avec les conseils adéquats. Si notre agence devrait être mise en cause de responsabilité dans le cadre de son activité comme défini par la loi, le client devrait prouver que celle-ci a failli à sa tâche et à son rôle d'informations. Pour tout litige survenu en cours de contrat, le client doit porter plainte directement sur place dans les plus brefs délais et introduire une plainte signée auprès du représentant local ou de l'hôtelier. Si sa plainte n'est pas prise au sérieux nous lui demandons de nous contacter dans les 24 heures à l'agence, par téléphone ou courriel. Nr d'urgence : 0032-472-342293 Chaque plainte non fondée ou antérieure au voyage ne sera pas suivie par notre agence. Ce qui sous-entend : plaintes non introduites sur place ou ne concernant pas le tour opérateur ou notre bureau. Les réclamations non abouties sur place seront traitées avec soin par notre agence, le client devant nous informer du non aboutissement par envoi recommandé, au plus tard 12 jours après son retour. Une solution ou réponse au litige sera proposée dans les 3 mois après le retour du client. Pour de plus amples informations consultez les articles 16-17 et 18 de la commission litige voyages (abto.be).

Pour les prestations aériennes, notre agence n'est nullement responsable de tout retard. A votre retour, elle pourra toujours envoyer une plainte à la cie aérienne dans la semaine de votre retour en Belgique. En cas de prestation à la carte, où votre vol n'a pas été réservé par l'un de nos conseillers, le client doit reconfirmer 24 heures avant son départ, pour des voyages hors zone Europe, ce délai est de 72 heures. Tout manquement à ces règles ne pourra impliquer notre agence en cas de litige. Le client est sensé également se présenter au check-in au plus tard deux heures avant son départ. Pour les vols internationaux l'enregistrement est disponible dès 3 heures avant départ. Notre agence ne sera nullement responsable de vos transferts privés. Si votre transfert est intégré dans votre voyage à la carte, nos partenaires locaux se chargeront de vous amener en temps et heure à l'aéroport. A l'arrivée, ils vous attendront avec une pancarte à votre nom. Nous vous remettrons également nos coordonnées pour pouvoir les contacter.

Assurance insolvabilité et reconnaissances :

Notre agence de voyages est assurée contre l'insolvabilité auprès de l'Européenne 14 rue de l'Eglise à 1000 Bruxelles. Tél : 02/220 34 11. www.européenne.be. L'agence Saveurs du Voyage possède la licence A5862 et est reconnue par le commissariat au Tourisme de la région wallonne. Elle fait également partie de deux union professionnelles importantes en Belgique : L'UPAV (upav.be).

Vos coordonnées (adresse, adresse e-mail) :

Elles seront uniquement utilisées par notre agence pour vous envoyer des informations ou notre newsletter. Si vous ne désirez pas recevoir notre newsletter merci de nous le signaler.

Annulation et modification :

Le voyageur peut à tout moment modifier ou annuler sa réservation moyennant de s'acquitter des frais repris ci-dessous. En cas de modification, un nouveau bon de commande sera émis. Dans les deux cas, les clients doivent faire parvenir leur demande par courriel, fax, ou courrier. Ou simplement passer en nos bureaux situés à Arlon. Les frais mentionnés pourraient néanmoins être revus à la hausse au cas où des billets d'avion ont déjà été émis. Frais de billetterie après émission: 100%.

	MODIFICATION (*)	ANNULATION
Jusqu'à 100 jours avant départ	75 € par personne	10,00%
De 99 jours à 70 jours avant départ	10 % (avec un minimum de 150 €)	20,00%
De 69 jours à 46 jours avant départ	15%	30,00%
De 46 jours à 32 jours avant départ	30%	50,00%
De 32 jours à 20 jours avant départ	60%	80,00%
De 20 jours à jour du départ	100%	100%

(*) En cas de modification administrative, changement de noms ou d'hôtels, changement de destination. En cas où les billets d'avion sont émis à la réservation, les frais aériens seraient d'office de 100%. Si un groupe de 10 personnes est alors réservé et qu'une ou plusieurs personnes annulent, le prix de groupe ne sera plus d'actualité et les billets d'avion pourraient augmenter selon le prix du jour lors de l'annulation. Tarif groupe chez une compagnie aérienne, min 10 personnes.

Assurances :

Notre agence collabore avec Touring pour vous assurer correctement, en annulation, assistance, bagages et rapatriement. Nos conseillers vous proposeront toujours la formule adéquate pour partir bien assuré. Si vous refusez de souscrire à une de nos assurances, notre agence ne pourra être tenue responsable de frais non remboursés ou d'un manque d'assistance par un autre assureur ou votre mutuelle. Les clients dépendant d'une assurance liée à leur carte de crédit effectueront les démarches avec leur banque, l'agence de voyages fournissant les frais liés à cette annulation. L'agence Saveurs Du Voyage propose une gamme de produits d'assistance complète pour tous vos voyages. Ces brochures sont affichées en agence. Le client est sensé avoir une couverture correcte s'il part à l'étranger. Toute demande d'assistance sera acceptée par notre agence en cours de contrat, à conditions d'avoir souscrit à un de nos produits. Si cette assistance est liée à une carte de crédit, le client devra lui-même effectuer toutes les démarches.

Inscriptions et documents de voyage :

A la réservation les clients contrôleront l'orthographe de leurs noms. Si en cours de contrat, des frais de modification devraient être comptabilisés pour changements de noms, ils seraient à la charge complète du client. Si des billets devaient être réémis pour cause de mauvaise orthographe, les frais seront imputés à 100% aux futurs voyageurs. Ils pourraient payer alors jusqu'à deux fois le prix de leurs billets. Le nom repris sur le bon de commande équivaut à celui repris sur leurs documents d'identité ou passeports. Les documents de voyage seront remis aux clients au plus tard 8 jours avant départ, et seront vérifiés à l'agence par le voyageur. Ceux-ci contrôleront également les horaires définitifs de leurs vols, qui selon les conditions générales auront pu être modifiés.

Pièces d'identité et formalités :

Pour tous vos voyages uniquement pièces d'identité ou passeports sont valables. Tous les voyageurs lors de leur inscription devront vérifier la validité de leurs documents d'identité, que ce soit passeport, visa ou carte d'identité. Ils veilleront à demander de nouveaux documents en temps voulu, quel que soit les frais encourus. L'agence n'interviendra en aucun cas dans ces frais ou dans des surcoûts de documents. Toute pièce d'identité devra être valable au minimum 6 mois après la date de votre retour prévue. Ces formalités sont applicables pour toutes les nationalités, y compris les bébés et enfants. Pour la Belgique, veuillez demander la Kids Card ou passeport au moins un mois avant votre départ. Notre agence de voyages vous fournira les informations nécessaires pour tous citoyens belges. Toute personne d'autre nationalité, même européenne, devra consulter son ambassade locale pour vérifier si ses documents sont en ordre. Notre agence « Saveurs du Voyage » ne pourra être tenue responsable de ce manquement. Néanmoins, notre agence s'engage à vous donner le maximum d'informations nécessaires pour toutes nationalités et de faire les démarches pour certains visas, moyennant frais. L'agence Saveurs du Voyage ne sera pas tenue responsable du retard de livraison des pièces d'identité du client. Vaccination : pour certaines destinations lointaines ou exotiques, des vaccins ou traitements sont requis, nous vous en informerons et vous demanderons de consulter votre médecin traitant.