

## **CONDITIONS GENERALES SAVEURS DU VOYAGE :**

### **Conditions générales de paiement:**

Nos factures sont payables au comptant sans escompte et dès réception. En cas de non-paiement dans le délai octroyé, la facture 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 approuver 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.

### **Billets aériens ou de train :**

A la réservation, l'agence mentionnera les conditions particulières liées au (x) billet(s). Le client devra payer le prix total du billet taxes incluses afin de les émettre dans les plus brefs délais. L'agence conseille aux clients de souscrire une assurance de Touring en cas d'annulation et de perte de bagages. En cas d'annulation ou de modification l'agence comptera 60,50 € de frais. Si pour une quelconque raison, l'un ou l'autre transporteur ne rembourse pas ou n'indemnise pas le client dans sa totalité, l'agence ne sera contrainte à verser la totalité des frais ou la différence.

### **Paiement du voyage :**

L'acompte est de 30% à verser au moment de votre réservation par bancontact, espèce ou cartes de crédit. Un paiement par virement est possible endéans les 3 jours ouvrables de la réservation. Le solde de votre voyage sera à verser au plus tard 35 jours avant votre départ. En cas de last-minute, ou réservation de moins de 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 45 à 50 jours avant votre départ. Notre agence peut également vous conseiller d'émettre vos billets d'avion dès réservation afin d'éviter toute augmentation de taxes. Certains soldes seront à verser 45 à 60 jours avant départ. Vous en serez informé à la réservation.

**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.

### **Assurance insolvabilité et reconnaissances :**

Notre agence de voyages est assurée contre l'insolvabilité auprès du Fonds de Garantie avenue de la Métrologie 8 à 1130 Bruxelles. Coordonnées complète voir recto. L'agence Saveurs du Voyage possède la licence A5862 et est reconnue par le commissariat au Tourisme de la région wallonne.

**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.

### **Frais de dossier et annulation**

Nous demandons à nos clients de participer à 19.36 € de frais de dossier pour tous les voyages réservés en avion chez un tour opérateur. Pour des hôtels seuls, city trips, billets de train, ferry, last minutes et vacances en voiture les frais de dossier seront de 24,20 €. Ces derniers seront payables à chaque réservation. En échange des frais de dossier, notre agence vous octroiera une carte de fidélité pour recevoir des avantages en notre agence. Les conditions de cette carte évolueront et seront affichées sur notre site web. En cas d'annulation, les frais exigés par le tour opérateur seront applicables, plus 5% de frais d'annulation réclamé par notre agence avec un minimum de 50 € par dossier. Si vous avez contracté une assurance annulation avec Touring assurance, ces frais de dossier seront automatiquement remboursés sous réserve d'acceptation de votre dossier.

**Renseignements pratiques :** Le bon de commande établi à l'agence ainsi que la confirmation de l'organisateur de voyage, la brochure, le programme, ou le catalogue, plus les conditions générales et particulières et errata constituent le contrat de voyage. Ce contrat est régi de prime abord par les conditions générales et particulières du Tour Opérateur, de l'agence « Saveurs du Voyage » et par loi belge du 16 février 1994, reprise dans la brochure de votre tour opérateur et disponible sur : [www.abto.be/html/fr/f\\_voorconsument.htm](http://www.abto.be/html/fr/f_voorconsument.htm). Si les conditions du tour opérateur s'avèrent plus strictes que celles de l'agence, celles-ci priment.

L'agence de voyages agit comme intermédiaire entre le tour opérateur et le client. Ce rôle d'intermédiaire exclut toute responsabilité de l'agence dans le bon déroulement du voyage, et des prestations et services liés à celui-ci. 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 34 22 93.

Toute plainte non fondée au retour 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. Toutes autres réclamations seront traitées avec soin par notre agence sans frais supplémentaires. Toute plainte doit arriver chez le Tour opérateur dans la semaine de votre retour, par recommandé.

Pour les prestations aériennes, notre agence n'est nullement responsable de tout retard. Si le client doit reconformer son départ, il sera conseillé de le faire 72 heures avant son retour pour tout liaison internationale. Pour toute liaison intra-européenne, ce délai tombe à 24 heures. En cas de prestation à la carte, où votre vol n'est pas lié à un forfait, le client doit reconformer 24 heures avant son départ. 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 elle s'engage à vous en proposer, le client aura alors souscrit à une assurance annulation All in + de Touring couvrant retards et bouchons sur le chemin de l'aéroport. Notre agence ne sera tenue responsable de tous manques, faute ou retard des transports aériens. Veuillez noter aussi que les horaires des vols charters sont toujours sous réserve au moment de la réservation (voyages forfaitaires).

Pour les voyages en groupe, notre agence peut vous proposer un transfert aéroport inclus dans le prix. A ce moment-là le client est sensé se présenter au point d'embarquement 15 minutes avant le départ. Notre agence ne sera alors nullement responsable du retard du client et devra privilégier son groupe pour arriver en temps et en heure à l'aéroport. Le dit-client devra alors trouver un autre moyen de transport pour rejoindre à ses frais l'aéroport. En cas d'annulation ou de no-show, les frais d'annulation ne seront pas pris en charge par notre agence de voyages.

### **Annulation et modification :**

Le voyageur peut à tout moment modifier ou annuler sa réservation. L'agence se référera aux conditions du Tour opérateur reprises dans sa brochure. Notre agence prendra en compte votre annulation le jour-même, le lendemain ou dès le 1<sup>er</sup> jour ouvrable (weekend, jours fériés... etc.). L'annulation sera actée moyennant le paiement des frais d'annulation, plus 60,50 € de frais réclamé par notre agence pour la gestion du dossier. Le client doit également fournir les justificatifs nécessaires à l'agent de voyage, au plus tard dans les 24 heures. Toute procédure non respectée par le client n'engage en rien la responsabilité de Saveurs Du Voyage, tout comme aucun remboursement octroyé par l'assureur. Si le client modifie son voyage et que le prix final s'avère moins élevé, l'agence de voyages comptabilisera 30,25 € de frais de dossier. A la deuxième modification ces frais seront automatiques quel que soit le prix final.

### **Assurances :**

L'agence aura évidemment conseillé une assurance annulation à son, ses clients ou un produit de qualité supérieure par rapport à ceux proposés par les tours opérateurs. Aucune franchise n'est prévue dans le remboursement des frais par nos partenaires assureurs. Demandez une liste de nos produits de Touring. 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.

En cas d'une responsabilité engagée par notre agence lors de votre voyage ou d'un de nos agents local, Saveurs du Voyage a souscrit une assurance responsabilité civile chez Allianz rue de Laeken 35 à 1000 Bruxelles, contrat nr ZCN600060208/000 valable du 01/01/2016 au 31/12/2016.

### **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 du client selon les conditions du tour opérateur. Le nom repris sur le bon de commande équivaut à celui repris sur leurs documents d'identité. Les documents de voyage seront remis aux clients au plus tard 10 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. Pour les vacances en voiture, nous conseillons aux clients d'arriver sur place au plus tard à 18h00 afin de garantir leur réservation. Par son inscription à un de nos voyages le client recevra notre newsletter. S'il ne la souhaite plus il pourra nous le signaler par retour de Mail.

### **Pièces d'identité et formalités :**

Pour tous vos voyages uniquement pièces d'identité ou passeports sont valables. Enfants : kids card jusqu'à 12 ans. Tous les voyageurs lors de leur inscription devront vérifier la validité de leurs documents d'identité, que ce soit passeport, visas 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 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.

### **Nombre de participants :**

Certains tours opérateurs ou programmes exigent un minimum de participants pour être réalisés. A cet effet, les clients seront informés du non lieu du voyage entre 6 semaines et 21 jours avant départ. Les clients se feront également rembourser de leur acompte ou solde sans frais supplémentaires dans le mois suivant leur annulation.