

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

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 paie, 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 paie 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 résultants 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 euros. 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 euros 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 collige arbitral, composé paritairment rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

Le voyages à forfait

1. Offres

- Les Offres sont rédigées de bonne foi en fonction des données disponibles au moment de la création de celle-ci.
- BT Tours se réserve le droit de corriger des erreurs matérielles manifestes dans les informations précontractuelles et dans le contrat.
- Le receveur de l'offre accepte que les informations précontractuelles puissent être modifiées avant la conclusion du contrat.
- Toutes les informations communiquées par téléphone ou autres supports sont toujours sous réserve des disponibilités.

2. Prix du voyage

Le prix convenu dans le contrat est fixe et tous les services prévus et taxes sont inclus, sous réserve d'une erreur matérielle évidente et des possibilités d'adaptation du prix prévues à l'article 5 des Conditions Générales de Voyages.

Les prix comprennent

Le transport, comme indiqué au document de voyage, le logement et/ou d'autres services comme indiqués au document de voyage, le service et les taxes dans les hôtels, toutes sortes de taxes routières (très élevées), la TVA, le transport des bagages (poids selon la compagnie) et une pièce de bagage à main par personne.

Les prix pour les vols moyens courriers au départ de Bruxelles sont calculés sur base de la classe light Economy. Si la classe de réservation mentionnée est complète, nous nous réservons le droit d'appliquer un supplément dont le montant vous sera précisé lors de votre inscription.

Les prix ne comprennent notamment pas

- les boissons et les frais personnels, les excursions facultatives, les entrées pour visites, excursions en bateau, funiculaire et rémunération aux guides locaux ou personnel, aux bagagistes...
- les frais pour visa, vaccinations et autres formalités

Les frais de visa ne vous seront pas facturés dans le cas où vous réalisez, de vous-même et sous votre responsabilité, la démarche d'obtention, à titre individuel, des visas nécessaires et indispensables à la réalisation de votre voyage et cela, sans l'intervention et l'engagement des services de BT Tours. BT Tours sera alors déchargé de toutes obligations d'assurer votre voyage si vous n'avez pu obtenir le ou les visa(s) nécessaires le jour du départ de votre voyage ; les conditions d'annulation de votre contrat seront alors appliquées.

- l'assurance annulation et l'assurance voyage.

Nos prix ont été calculés en fonction des données économiques connues à la date du **01/08/22**. Toutes modifications de taxes et redevance et modifications des taux de ces différentes taxes et redevances dans les pays visités et celui du pays de départ, du prix des carburants ainsi que la variation du taux des devises (sur la base d'une parité Euro/Dollar US à **1 € = 1,04 USD**, selon les conditions définies par les compagnies aériennes, fluviales et maritimes et les compagnies d'autocars), le cas échéant, peuvent entraîner un changement de prix dont le client sera informé dans les meilleurs délais et au plus tard vingt (20) jours avant le départ du séjour ou du voyage conformément aux dispositions légales et réglementaires. Les prix mentionnés dans ce catalogue intègrent les surcharges de kérosène connues au **01/08/22**. Pour les voyages "avion", la part terrestre correspond à 60 % du prix de vente du voyage et la part aérienne à 40 % du prix de vente du voyage (à confirmer suivant la destination).

3. Paiement du montant du voyage

L'acompte dont il est question dans l'Article 6 des Conditions Générales dépend de la date de réservation et de la nature des services.

En règle générale, un acompte de minimum 30 % est demandé à la réservation (minimum de 150€ par personne).

BT Tours se réserve le droit de demander un acompte supplémentaire avec un maximum de 100 % du prix du voyage si le fournisseur le demande, ce cas sera spécifié dans le contrat.

En cas de demande d'émission des billets d'avion au moment de la réservation, BT Tours demandera le paiement de la totalité des frais des billets.

Le solde devra être payé 45 jours avant le départ.

En cas de réservation tardive (moins de 45 jours avant la date de départ), le montant total est dû immédiatement.

En cas de non-respect des délais de paiement, BT Tours se réserve le droit d'annuler le contrat et d'imputer les frais aux voyageurs.

4. Modification et Résiliation

A. Par l'organisateur du voyage

Selon les Articles 9 et 10 des Conditions Générales, l'organisateur du voyage se réserve le droit d'apporter des modifications mineures au contrat de voyage à forfait. L'organisateur du voyage en informera le client, et ce, sur un support durable (par e-mail par exemple)

B. Par le voyageur

Selon les Articles 8 et 11 des Conditions Générales, le voyageur peut modifier ou résilier le contrat moyennant le paiement de frais de modification ou de résiliation : le voyageur ne peut résilier que par écrit ou par mail et recevoir une confirmation de sa résiliation par l'organisateur.

Voyages en autocar et transferts aéroport :

Le dédommagement est fixé comme suit :

- Modifications minimales : nom, lieu d'embarquement, type de chambre :
- De 30 jours jusqu'à 14 jours avant le départ : 25 € par dossier
- De 13 jours à 3 jours avant le départ : 50 € par dossier

- Moins de 3 jours avant le départ : 50 € par personne
- Modifications importantes : date de départ (ou de retour), hôtel, destination, prestation... :
- De 20 jours jusqu'à 14 jours avant le départ : 50 € par dossier
- De 13 jours à 3 jours avant le départ : 100 € par dossier
- Moins de 3 jours avant le départ : voir annulation.
- Annulation par le voyageur :
- Jusqu'à 60 jours avant le départ : 10% du prix du voyage avec un minimum de 50 €
- De 59 à 31 jours avant le départ : 15 % du prix du voyage avec un minimum de 50 € par personne
- De 30 jours jusqu'à 21 jours avant le départ : 25 % du prix du voyage avec un minimum de 50 € par personne
- De 20 jours jusqu'à 14 jours avant le départ : 50 % du prix du voyage
- De 13 jours à 8 jours avant le départ : 75 % du prix du voyage
- Moins de 8 jours avant le départ ou no show : 100 % du prix du voyage.
- Voyage d'1 jour : 100% de frais des inscriptions.

Voyages en avion :

Pour toute annulation de voyages ou de séjours, ou pour toutes modifications ou changements demandés avant le départ, **BT Tours** se réserve le droit d'appliquer les conditions d'annulation énoncées ci-dessous. Les mêmes principes peuvent s'appliquer en cas de cession du contrat : nous vous invitons à consulter votre agence pour plus de détails.

1. Le dédommagement est fixé comme suit :

- A plus de soixante (60) jours avant le départ : les sommes acquittées par le client seront au choix de ce dernier :
- Soit reportées sur un autre voyage de son choix dans les 12 (douze) mois qui suivent l'annulation, déduction faite de la somme de 100€ par personne à titre de frais d'annulation et de report. Suivant les conditions, il peut être ajouté à ces frais d'annulation, les frais réels engagés selon le type de billets (aérien, maritime ou ferroviaire) dès l'instant où ils sont non échangeable et non remboursables, les frais de visites non remboursables, les frais de visas engagés...
- Soit remboursées au client, déduction faite des frais d'annulation équivalents à : **15%** (avec un montant minimum de 200 € par personne) du prix total du voyage à forfait et non remboursable par l'assurance.

Entre cinquante-neuf (59) et trente-et-un (31) jours avant le départ : les sommes acquittées par le client seront, au choix de ce dernier :

- Soit reportées sur un autre voyage de son choix dans les 12 (douze) mois qui suivent l'annulation, déduction faite de la somme de 150€ par personne à titre de frais d'annulation et de report. Suivant les conditions, il peut être ajouté à ces 150€, les frais réels engagés selon le type de billets (aérien, maritime ou ferroviaire) dès l'instant où ils sont non échangeables et non remboursables, les frais de visites non remboursables, les frais de visas déjà engagés...
- Soit remboursées au client, déduction faite des frais d'annulation, équivalents à **20%** (avec un montant minimum de 250 € par personne) du prix total du voyage à forfait et non remboursable par l'assurance

• **A partir de trente (30) jours du départ :** les frais d'annulation sont calculés suivant le tableau ci-dessous ⁽¹⁾ :

FRAIS D'ANNULATION NOTIFIÉE IL SERA RETENU*

Entre 30 et 21 Jours avant le départ	35 % du prix du voyage
Entre 20 et 8 jours avant le départ	65 % du prix du voyage
Moins de 8 jours avant le départ et no show	100 % du prix du voyage

Suivant les conditions, il peut être ajouté à ces frais d'annulation, les frais réels engagés selon le type de billets (aérien, maritime ou ferroviaire) dès l'instant où ils sont non échangeable et non remboursables, les frais de visites non remboursables, les frais de visas engagés... (**sous réserve d'un montant minimum de frais d'annulation de 300 € par personne**)

Nous vous conseillons de prendre une assurance "Annulation et Assistance".

2. Modification de nom (s) / prénom (s) sur les forfaits et les billets d'avion

Avant émission du ou des billet (s) d'avion, le Client dispose de la faculté de solliciter le changement ou la correction sur un billet d'avion de l'identité (nom/prénom (s)) d'un ou de plusieurs participants (incluant la correction de l'orthographe, ou encore le changement d'état civil). Dans cette hypothèse, toute demande de changement entraînera obligatoirement, à la charge du/des client (s), des frais administratifs de modification de 50 € par passager. Tout billet d'avion déjà émis à l'attention d'un passager est réputé non modifiable et non remboursable quel que soit le délai pouvant exister entre la date de la demande de modification et la date de début du voyage. Il est précisé qu'après émission, la possibilité de solliciter la modification d'un billet d'avion est fixée à la discrétion des compagnies aériennes qui peuvent le cas échéant exiger le rachat intégral d'un nouveau billet d'avion. En tant que de besoin, il est précisé que si le client modifie sa réservation, les tarifs en vigueur indiqués ne s'appliqueront plus au changement de réservation demandé. Aussi, les frais administratifs de modification n'incluent pas, le cas échéant, un éventuel différentiel de prix des billets d'avion concernés, du prix des chambres et des éventuelles locations demandées à destination.

Aucune demande de modification de nom ne pourra être acceptée le jour du départ à l'aéroport. BT Tours devra être dans tous les cas avisé par écrit du changement de nom ; et ceci avant la présentation du client à l'aéroport.

En cas d'invalidité du titre de transport aérien ou, si ce dernier n'a pas donné lieu à transport, le client peut se faire rembourser les taxes et redevances comprises dans le prix du titre acheté et dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager dans les conditions de la réglementation applicable en la matière.

Croisières :

Chaque participant est tenu de verser un acompte de 40% du montant total de sa réservation (minimum de 150 €). Le solde devra être réglé au plus tard 60 jours avant le départ pour tous séjours croisières. En cas de réservation tardive, l'intégralité de la réservation devra être réglée. Une réservation de "dernière minute" ne sera acceptée que suivant les disponibilités de nos divers fournisseurs (car, hôtels, bateau...).

- Annulation par le voyageur :
 - Jusqu'à 120 jours du départ : 15 % du prix du voyage.
 - De 119 jours à 90 jours du départ : 25 % du prix du voyage.
 - De 89 jours à 60 jours du départ : 50 % du prix du voyage.
 - De 59 jours à 30 jours du départ : 70 % du prix du voyage.
 - De 29 jours à 15 jours du départ : 90 % du prix du voyage.
 - De 14 jours jusqu'au départ ou non présentation au départ : 100 % soit la totalité sera retenue.
- 4.1. BT Tours se réserve le droit de majorer les frais d'annulation d'un montant équivalent à 10 % du prix total du dossier.

5. Cession du contrat

Le voyageur peut à tout moment céder son contrat et dans ce cas appliquer les frais spécifiés à l'article 4 des conditions particulières.

6. Cession, modification ou annulation

Pour toute modification, annulation ou cession de contrat, le souscrivait du contrat doit avoir l'accord écrit des voyageurs concernés.

7. Non-conformité

Le voyageur a l'obligation de communiquer toute non-conformité constatée sur place, le voyageur devra notifier par écrit aux prestataires de service et contacter directement BT Tours en s'assurant d'avoir la preuve de la bonne réception de la plainte par BT Tours. BT Tours se réserve le droit de répondre dans les 2 jours ouvrables après réception de la plainte

8. Bagages

Les étiquettes à bagages remises avec les documents de voyage doivent être dûment remplies et porter clairement le nom du voyageur, la destination, le nom de l'hôtel et la date de départ. Elles doivent être attachées aux valises.

A. En avion :

Le poids des bagages transportés varie selon les compagnies aériennes et le type de vol. Pour les vols "charter" (maximum 15 kg en soute et 1 bagage à main de max. 6 kg), pour les vols réguliers « moyen-courrier » (20 à 23 kg en soute et 6 kg en cabine) et pour les vols long-courriers (23 kg en soute et 12 kg en cabine). Si votre voyage comprend des vols intérieurs, le poids accepté peut être moindre que sur le vol international. Repas : en "charter" et en moyen-courrier, les repas à bord ne sont quasi jamais inclus. Vous pourrez généralement acheter des boissons et des snacks à bord. Pour les long-courriers, un repas complet (apéritif, plat chaud, boisson, dessert, café) sera servi. Votre agent de voyage vous fournira les renseignements nécessaires avant votre départ.

B. En autocar :

Les bagages sont limités et ne peuvent dépasser la dimension standard et 20 kg par personne, pour les séjours en car. Nous déclinons toute responsabilité pour les bagages à mains, vêtements, appareils-photos, caméscopes, et autres objets personnels laissés dans les cars, les avions, les hôtels ou les restaurants en cours de voyage, ainsi que pour les souvenirs achetés en cours de voyage. Nous acceptons de transporter ces derniers sans engager notre responsabilité et dans la limite de la place disponible dans les soutes de l'autocar. D'autre part, il nous est impossible d'assurer les recherches des objets ou vêtements oubliés en cours de voyage. En raison des nombreux problèmes survenus à ce sujet dans le passé, nous ne prendrons aucune demande de recherche en considération.

Généralités : autocar

Votre place est réservée dans le car par ordre d'inscription. Dans le car, tout le monde est invité à se conduire de façon correcte de même que dans les hôtels. Les chiens ou autres animaux ne sont pas admis.

9. Exclusion :

Le voyageur qui se conduit d'une manière qui compromet la bonne marche du voyage ou gêne gravement les autres voyageurs pourra être exclu de la poursuite du voyage ou du séjour. Tous les frais qui en découleraient seraient à sa charge et il n'aurait, en aucun cas, droit à la restitution totale ou partielle du montant du voyage.

10. Nombre minimum de participant : en vertu de l'article 10, paragraphe 1 :

DÉPARTS GARANTIS : selon les destinations, nos départs peuvent être garantis avec un minimum de **2 à 25 participants**. A titre d'exemple, les circuits en Europe (*formules autocar et/ou avion*) sont le **plus souvent** assurés à partir de 25 participants, - en Afrique et dans l'Océan Indien à partir de 15 participants, - au Proche et Moyen-Orient.....à partir de 20 participants, - en Asieà partir de 10 participants, - en Amérique du Nordà partir de 25 participants,

- en Amérique centrale, Amérique du Sud et Caraïbesà partir de 20 participants,
- en Océanieà partir de 15 participants,
- en Russieà partir de 10 participants (sauf exceptions).

Sur certains programmes, les départs sont garantis sur une base de 2 personnes (précision alors mentionnée dans la rubrique "Atout Plus **BT Tours**" du programme). La taille maximale d'un groupe varie selon la taille et la capacité des véhicules utilisés et le cas échéant en fonction des infrastructures locales afin d'assurer un confort optimal. Une information précise sur les tailles minimales et maximales de chaque voyage peut être obtenue via votre agence de voyages.

Par ailleurs, si **BT Tours** décide d'annuler un voyage ou un séjour avant son départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, **BT Tours** remboursera le client de l'intégralité des sommes versées.

Les vols charters sont soumis à un critère d'occupation minimale de 50%.

- Le tour opérateur peut également annuler le voyage en cas de participation insuffisante dans son autocar (moins de 40 personnes). Dans ce cas, il avertira ses passagers et remboursera la totalité des sommes déjà versées et ce, 15 jours avant la date du voyage. Et 48 h avant la date de départ pour les voyages d'un jour.

11. GDPR - Politique de traitement des données

La confidentialité et la sécurité sont de la plus haute importance pour le groupe BT Tours et nous nous évertuons d'assurer que nos mesures techniques et organisationnelles respectent vos droits relatifs à la protection des données.

Consentement : en s'inscrivant à nos newsletters, en signant un bon de commande, en demandant une offre ou en remplissant un formulaire de contact sur un de nos site BT Tours, vous convenez et acceptez que BT Tours puisse recueillir, traiter, stocker vos données personnelles. En nous donnant votre consentement, vous consentez également le droit de rectification, le droit à l'oubli et/ou le droit à la suppression de vos données personnelles.

12. Information générale en matière de passeports et visa

- BT Tours doit fournir les informations générales concernant les documents de voyages.

- Le voyageur a l'obligation de fournir la nationalité des participants au moment de la réservation.

- Les ressortissants non-Belges ont l'obligation de s'informer auprès de leur ambassade ou consulat correspondant.

- BT Tours, ne peut être en aucun cas tenu responsable d'un voyageur qui n'est pas en possession des bons documents au moment de voyager.

13. Santé

Obligation du voyageur de s'informer sur les conditions de santé. BT Tours, ne peut être en aucun cas tenu responsable d'un voyageur qui n'aurait pas les bonnes informations sanitaires pour l'exécution de son voyage.

14. Assistance

- Le voyageur peut durant les heures de bureau, contacter son agence par téléphone. En dehors des heures de bureau, le client peut contacter BT Tours, au numéro de téléphone d'urgence 0032.497.58.11.09 en indiquant son nom, Numéro de dossier et la raison de l'appel

- BT Tours se réserve le droit de répondre dans les 2 jours ouvrables.

15. DIVERS :

Embarquement : le voyageur devra se présenter au lieu d'embarquement avec ses bagages dans les délais fixés. Le voyageur sera considéré comme responsable du dommage et des frais éventuels résultant du non-respect de cette prescription.

BT Tours est assuré contre l'insolvabilité financière auprès du Fonds de Garantie Voyages. Renseignements auprès de votre agence ou directement auprès du Fonds de Garantie Voyages (Avenue de la Métrologie - B-1130 Bruxelles - www.glg.be).



Licence n°A5186. Editeur responsable Benoît Dieu - BT Tours 371 avenue Léopold III 7134 Péronnes-Lez-Binche - Belgique. Photos non contractuelles. Crédit photos : Salain Holidays, istockphoto, Adobe Stock. Conception et réalisation par le Studio graphique du Groupe Salain.

