



VERYBAGTRIP.COM

CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE **Voyages à forfait, prestations de voyage liées, services de voyage**

ATITLAN SRL

Nom commercial : Very Bag Trip

Siège social : 6120 Belgique

Numéro d'entreprise : BE 1001.659.117

Email officiel unique : contact@verybagtrip.com

Site internet, www.verybagtrip.com

PARTIE 1 : CONDITIONS GÉNÉRALES, COMMISSION DE LITIGES **VOYAGES, SERVICES DE VOYAGE**

ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales sont d'application aux ventes de services de voyage réservées 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 AU VOYAGEUR AVANT LA VENTE DU **SERVICE DE VOYAGE**

L'organisateur ou le détaillant qui vend séparément, en tant qu'intermédiaire, un service de voyage procure au voyageur l'information suivante,

1. les principales caractéristiques du service de voyage,
2. l'identité de l'entreprise, numéro d'entreprise, nom commercial, adresse, numéro de téléphone,
3. le prix total du service de voyage,
4. les modalités de paiement,
5. la procédure de traitement de plaintes en interne,
6. la protection dont il bénéficie en cas d'insolvabilité, le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées.

ARTICLE 3 - INFORMATION DE LA PART DU VOYAGEUR

3.1 La personne qui conclut le contrat de service de voyage doit fournir à l'organisateur ou 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 ou le détaillant, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

ARTICLE 4 - INSOLVABILITÉ

4.1 L'organisateur ou le détaillant qui vend séparément en tant qu'intermédiaire un service de voyage fournit une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'il reçoit de la part des voyageurs dans la mesure où le service de voyage n'est pas exécuté en raison de son insolvabilité.

4.2 Pour les services de voyage qui n'ont pas été exécutés, les remboursements sont effectués sans retard après que le voyageur en a fait la demande.

ARTICLE 5 - TRAITEMENT DE PLAINTE

L'organisateur ou le détaillant procure au voyageur l'information concernant la procédure de traitement de plaintes en interne.

ARTICLE 6 - PROCÉDURE DE CONCILIATION

6.1 En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre elles.

6.2 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.

6.3 Le secrétariat procurera aux parties un règlement de conciliation et un accord de conciliation.

6.4 Conformément à la procédure décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles.

6.5 L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.

ARTICLE 7 - ARBITRAGE OU TRIBUNAL

7.1 Si aucune procédure de conciliation n'a pas 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.

7.2 Le voyageur, qu'il soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages.

7.3 L'organisateur ou le détaillant qui est la partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 EUR. 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 EUR ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

7.4 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.

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

Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages

Adresse, City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles

Téléphone, 02 277 62 15, de 9h à 12h, et 02 277 61 80

Fax, 02 277 91 00

Email, litiges-voyages@clv-gr.be

PARTIE 2 : CONDITIONS GÉNÉRALES, COMMISSION DE LITIGES VOYAGES, VOYAGES À FORFAIT

ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes 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

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,
2. la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et le nombre de nuitées comprises,
3. 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,
4. la situation, les principales caractéristiques et la catégorie de l'accommodation en vertu des règles du pays de destination,
5. les repas fournis,
6. les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le voyage à forfait,
7. lorsque cela n'est pas clair, si les services de voyage seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe,
8. la langue dans laquelle les autres services touristiques seront fournis,
9. si le voyage est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite,

10. 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,
11. les modalités de paiement,
12. 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,
13. 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,
14. la mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation,
15. 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 rapidement contacter 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, les reçus, les vouchers et billets nécessaires, 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,
2. ou, 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,
3. ou, 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 paye, 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 60 jours avant le départ, sauf disposition plus stricte prévue dans les conditions particulières applicables au produit réservé, notamment pour les séjours avec vols inclus lorsque l'échéance de solde est fixée à 60 jours calendrier avant le départ. En cas de contradiction entre conditions générales et conditions particulières, les conditions particulières prévalent.

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 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 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 résultant 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, l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat, la modification ne soit mineure, et 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, des modifications proposées et de leurs répercussions sur le prix du forfait, du fait que le voyageur pourra résilier le contrat sans payer de frais de résiliation, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées, du délai dans lequel il doit communiquer sa décision à l'organisateur, 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 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, vingt jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours, sept jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours, 48 heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours,

2. ou, 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 est impossible, ou 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 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,
3. ou, 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, en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire, 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

Les dispositions de l'article 6 de la Partie 1 sont applicables mutatis mutandis.

ARTICLE 19 - ARBITRAGE OU TRIBUNAL

Les dispositions de l'article 7 de la Partie 1 sont applicables mutatis mutandis.

PARTIE 3 : CONDITIONS PARTICULIÈRES, VERY BAG TRIP

ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions particulières complètent,

1. les conditions générales de la Commission de Litiges Voyages,
2. les dispositions de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage,
3. le cas échéant, les conditions contractuelles d'autres professionnels de services de voyage au nom ou pour compte desquels agit Very Bag Trip, qui font partie intégrante du contrat.

Par le fait de sa réservation, le client confirme avoir reçu et pris connaissance des présentes conditions particulières avant la conclusion du contrat et les accepter, tant pour lui même que pour les personnes pour le compte desquelles il a procédé à la réservation, ainsi que toutes autres conditions annexées ou référées. Ces conditions sont acceptées définitivement en cochant la case prévue lors de la réservation sur la boutique en ligne.

Selon la nature et la combinaison des services réservés, les parties sont liées par un contrat de voyage à forfait, un contrat de prestations de voyage liées, ou un contrat de services de voyage.

ARTICLE 2 - OFFRE

Toute offre est, sauf convention contraire, émise sous réserve de disponibilité et ne devient ferme qu'après confirmation. Lorsque Very Bag Trip se voit contraint de supprimer ou de modifier une offre, une alternative sera proposée dans la mesure du possible.

ARTICLE 3 - CONTRAT, CONCLUSION

Sauf stipulation contraire, le contrat est définitivement conclu lorsque le client reçoit la confirmation écrite de sa réservation et, si un acompte est demandé, sous réserve du paiement de cet acompte.

Par sa réservation, le client reconnaît avoir reçu, de manière claire et compréhensible, toutes les informations requises ou demandées avant la conclusion du contrat. Ces informations sont disponibles sur www.verybagtrip.com.

ARTICLE 4 - ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux articles VI.53, 12° et VI.73, 12° du Code de droit économique, le client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

ARTICLE 5 - DONNÉES PERSONNELLES

Very Bag Trip collecte, traite et transmet, le cas échéant, à des tiers, les données à caractère personnel au sens du règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016, conformément à sa politique vie privée.

Toute demande du voyageur concernant ses données personnelles peut être adressée à contact@verybagtrip.com.

ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DU VOYAGEUR

6.1 Informations communiquées avant réservation

Toute condition essentielle pour effectuer le voyage, exigence particulière, ou élément susceptible d'influencer le voyage ou ses conditions d'exécution doit être communiqué avant l'établissement de l'offre. Very Bag Trip transmettra l'information au prestataire concerné, sans pouvoir en garantir la réalisation. L'exigence ne fera partie du contrat que si elle est expressément acceptée.

6.2 Formalités administratives, douanières, sanitaires

Chaque voyageur doit, sous sa seule responsabilité, se conformer aux exigences et formalités administratives, diplomatiques, douanières et sanitaires relatives à son voyage, tant dans le pays de départ que dans les pays visités. Very Bag Trip décline toute responsabilité à cet égard.

Chaque voyageur doit notamment être en possession de documents d'identité en cours de validité, valables au moins 6 mois après la date de sortie du territoire concerné, ainsi que de tous autres documents requis.

Les enfants mineurs doivent être en possession d'un document d'identité valable, et, s'ils voyagent non accompagnés ou avec un seul parent, d'une autorisation écrite conforme aux exigences applicables.

6.3 Transport, vols, horaires

Lorsque les vols sont inclus, ceci est indiqué dans l'offre et la confirmation de réservation. Les déplacements du domicile du voyageur vers les aéroports ou gares ne sont pas pris en charge.

Very Bag Trip n'est pas responsable des modifications de routes, d'horaires et d'annulations générées par les transporteurs. Les horaires sont communiqués sous réserve et peuvent être modifiés avant et pendant le voyage. Le voyageur doit suivre en temps réel l'évolution de ses trajets via les outils des transporteurs.

En cas de perturbation aérienne, le voyageur effectue prioritairement les démarches auprès de la compagnie, conformément aux droits applicables, et supporte les éventuelles avances nécessaires. Very Bag Trip pourra assister à la coordination dans la mesure du raisonnable, sans se substituer à la compagnie ni à l'assurance du voyageur.

Le voyageur est tenu de se présenter à temps à l'enregistrement et de respecter les consignes, notamment de sécurité et de limitations de bagages. Les frais liés au non respect sont à charge exclusive du voyageur.

En cas de perte ou de détérioration de bagages, le voyageur doit effectuer immédiatement les déclarations auprès du prestataire concerné.

6.4 Santé, condition physique, assurances

Le voyageur est tenu de souscrire une assurance assistance, soins médicaux et rapatriement couvrant toute la période du voyage.

Le voyageur déclare, sous sa seule responsabilité, être apte à effectuer le voyage, et s'engage à signaler avant la réservation toute contrainte médicale pouvant impacter le bon déroulement du séjour.

Le voyageur est tenu de se renseigner sur la situation et les exigences sanitaires du ou des lieux de destination.

ARTICLE 7 - PRIX, MODALITÉS DE PAIEMENT

7.1 Prix

Le client reconnaît avoir reçu des informations claires sur le prix avant la réservation. Le prix inclut les taxes et les services à payer obligatoirement tels qu'indiqués dans l'offre. Le voyageur reste responsable des coûts supplémentaires non prévisibles au moment de la réservation, des dépenses personnelles, et, le cas échéant, des hausses autorisées par la loi lorsque cette possibilité est prévue au contrat.

7.2 Acompte et solde

Sauf stipulation contraire figurant dans l'offre, la confirmation et, ou les informations pratiques du séjour, le voyageur paie un acompte de 50 % du prix du voyage lors de la réservation.

Certains services exigent un paiement total immédiat, notamment billets d'avion, billets de train, certaines réservations d'hébergement. Les frais administratifs et assurances, lorsqu'ils sont souscrits via Very Bag Trip, sont dus en intégralité au moment de la réservation.

Le solde du prix est dû au plus tard 42 jours avant le départ, sauf échéance plus stricte indiquée dans les conditions particulières du produit réservé, notamment 60 jours calendrier avant le départ pour les séjours avec vols inclus lorsque cela est indiqué.

Si le voyage est réservé après l'échéance de solde applicable, le voyageur paie immédiatement la totalité du prix.

7.3 Défaut ou retard de paiement

Very Bag Trip n'est pas tenu de délivrer les documents de voyage à défaut de paiement dans les délais.

En cas de non paiement à l'échéance, un intérêt de 12 % par an sur le montant restant dû, ainsi qu'une indemnité forfaitaire équivalente à 10 % du montant restant dû, avec un minimum de 75 EUR, pourront être dus, sous réserve des dispositions impératives applicables aux consommateurs.

Tout rappel peut être facturé 15 EUR par envoi, sous réserve des dispositions impératives applicables aux consommateurs.

Après mise en demeure restée sans effet, Very Bag Trip pourra annuler la réservation aux frais du voyageur conformément au barème d'annulation applicable.

ARTICLE 8 - BONS À VALOIR ET CODES PROMOS

8.1 Bons à valoir

Les bons à valoir émis par Very Bag Trip sont strictement nominatifs, personnels, et attachés exclusivement au bénéficiaire désigné lors de leur émission. Ils ne peuvent pas être cédés, transmis, vendus, ou utilisés par une autre personne, à titre gratuit ou onéreux.

Les bons à valoir ne sont ni échangeables ni remboursables, totalement ou partiellement, et ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement en espèces, par virement bancaire, ou par tout autre moyen de paiement.

Chaque bon à valoir comporte une date de validité indiquée. Passée cette date, le bon est expiré et devient caduc, sans possibilité de report, prolongation ou réactivation, quelle qu'en

soit la raison.

Les bons à valoir sont utilisables uniquement pour le paiement de prestations proposées par Very Bag Trip, dans la limite de leur montant nominal et sous réserve de disponibilité au moment de la réservation. Ils ne donnent lieu à aucun rendu de monnaie.

En cas de perte, vol ou détérioration, aucun duplicata ne pourra être émis.

8.2 Codes promos

Les codes promotionnels, réductions commerciales, avantages temporaires, offres spéciales ou remises accordés par Very Bag Trip sont strictement personnels, non rétroactifs, non échangeables contre espèces et non cumulables entre eux, sauf mention écrite contraire expresse de Very Bag Trip.

Les codes promotionnels générés directement par Very Bag Trip sont valables pour une durée maximale de 9 mois à compter de leur date d'émission et doivent impérativement être utilisés avant leur date d'expiration. Passé ce délai, ils deviennent automatiquement caducs, sans possibilité de prolongation, réactivation, remboursement ou compensation.

Les codes promotionnels diffusés par des influenceurs, ambassadeurs, partenaires ou affiliés sont valables pour une durée maximale de 3 mois à compter de leur date d'émission, sauf indication contraire écrite. Passé ce délai, ils expirent automatiquement et ne peuvent plus être utilisés.

Les codes promotionnels sont applicables uniquement lors d'une nouvelle réservation effectuée directement auprès de Very Bag Trip et ne peuvent jamais être appliqués rétroactivement à une réservation déjà confirmée, payée partiellement ou intégralement.

Sauf mention contraire écrite, un seul code promotionnel peut être utilisé par réservation et par voyageur.

Very Bag Trip se réserve le droit de refuser, suspendre ou annuler tout code promotionnel en cas d'utilisation abusive, frauduleuse, détournée, multiple, automatisée, contraire à sa finalité commerciale ou réalisée de mauvaise foi.

En cas d'annulation du voyage par le client, volontaire ou involontaire, le montant correspondant à un avantage promotionnel, une réduction ou un code promo utilisé ne pourra en aucun cas faire l'objet d'un remboursement, d'un avoir complémentaire ou d'une réutilisation ultérieure.

Very Bag Trip se réserve également le droit de modifier, suspendre ou supprimer à tout moment ses programmes promotionnels, sans indemnité ni compensation.

ARTICLE 9 - COMMUNICATIONS CONTRACTUELLES

Toute notification contractuelle, notamment annulation, cession, réclamation formelle, mise en demeure, doit être adressée exclusivement par email à contact@verybagtrip.com. Les messages WhatsApp, SMS, réseaux sociaux, messages vocaux, ou échanges téléphoniques ne constituent pas un canal contractuel de notification, même s'ils ont été lus ou reçus.

ARTICLE 10 - RÉCLAMATIONS, PLAINTES

Le voyageur doit signaler toute non conformité dans la mesure du possible pendant le voyage afin de limiter son désagrément, au prestataire concerné et, ou au représentant local indiqué sur les documents de voyage, ou à défaut à Very Bag Trip, contact@verybagtrip.com, ou +32 479 75 25 96.

Si la non conformité ne peut être résolue de façon satisfaisante sur place, le voyageur peut formuler une réclamation dans les 4 semaines après la fin du voyage auprès de Very Bag Trip, par email, en joignant les preuves pertinentes.

À défaut de règlement amiable, chaque partie pourra demander une procédure de conciliation auprès de la Commission de Litiges Voyages conformément à ses conditions générales.

ARTICLE 11 - MODIFICATIONS AVANT DÉPART

11.1 Modification demandée par le voyageur

Toute demande de modification, si elle est acceptée, peut donner lieu à des frais administratifs forfaitaires de 50 EUR par dossier, outre les frais éventuels des prestataires et, ou la révision éventuelle du prix.

11.2 Modification décidée par l'organisateur

Les informations, brochures, promotions, pages internet, devis, sont établis de bonne foi sur base des informations disponibles au moment de leur rédaction et n'ont pas de caractère engageant sauf convention contraire ou disposition impérative. Les photos ou illustrations sont purement illustratives et n'impliquent aucune garantie contractuelle.

Les destinations, activités ou itinéraires peuvent être adaptés si des événements exceptionnels et inévitables affectent la sécurité ou la faisabilité, notamment situations politiques, géologiques, climatiques, sanitaires, fermetures administratives. Toute modification sera communiquée conformément aux dispositions légales applicables.

ARTICLE 12 - ANNULATION PAR LE VOYAGEUR, FRAIS

12.1 Frais fixes

En cas d'annulation par le voyageur, des frais administratifs fixes de 105 EUR par dossier seront facturés, indépendamment du moment de l'annulation et du type de contrat.

Les frais d'assurance, lorsqu'une assurance a été souscrite, ainsi que les frais de dossier dus au prestataire, sont toujours dus à 100 %.

12.2 Barème standard, voyages à forfait dont Very Bag Trip est l'organisateur

Sauf conditions plus strictes imposées par un prestataire, les frais standards suivants sont applicables :

- 20 % du prix total lorsque la résiliation intervient 120 jours ou plus avant la date de départ
- 50 % du prix total lorsque la résiliation intervient de 119 jours à 60 jours avant la date de départ,
- 80 % du prix total lorsque la résiliation intervient de 59 jours à 43 jours avant la date de départ,
- 100 % du prix total lorsque la résiliation intervient 42 jours ou moins avant la date de départ.
- en tout état de cause, les frais de résiliation standards n'excéderont pas 100% du prix du voyage.

Note : si un prestataire facture des frais plus élevés que ceux décrits, ces frais plus élevés seront facturés.

12.3 Clause spécifique Ouganda

Pour les séjours en Ouganda, le prix comprend notamment les permis d'entrée aux parcs nationaux pour l'observation des gorilles et des chimpanzés, d'un montant total de 1590 USD par personne.

Ces permis sont émis nominativement, non modifiables et strictement non remboursables par les autorités locales et les parcs nationaux ougandais.

En conséquence, ce montant de 1590 USD par personne est non remboursable en toutes circonstances, dès confirmation de la réservation, y compris en cas d'annulation par le voyageur, pour quelque motif que ce soit, et indépendamment des frais d'annulation standards prévus au présent article.

Le voyageur est tenu de souscrire, à titre personnel, une assurance annulation couvrant ce type de frais. Very Bag Trip n'intervient en aucun cas dans la souscription de cette assurance et ne pourra être tenu responsable en cas d'absence de couverture ou de refus d'indemnisation par l'assureur.

12.4 Forme de l'annulation

Pour être effective, la résiliation doit être notifiée par écrit par email à contact@verybagtrip.com. La date et l'heure de réception de l'email font foi.

ARTICLE 13 - CLAUSE SPÉCIFIQUE, SÉJOURS AVEC VOLS INCLUS

Pour les séjours avec vols inclus, il est expressément convenu que les billets d'avion et services aériens non remboursables ne pourront pas être remboursés par Very Bag Trip lorsque les compagnies n'effectuent pas de remboursement sur les tarifs appliqués. Le prix des vols sera retenu à concurrence des conditions tarifaires effectivement applicables.

Le client est tenu de respecter impérativement le délai de règlement du solde fixé à 60 jours calendrier avant la date de départ lorsque cette échéance est indiquée. Very Bag Trip n'est pas tenu d'adresser des rappels.

À défaut de paiement du solde dans le délai imparti, Very Bag Trip se réserve le droit de considérer la réservation comme non conforme et d'appliquer les frais d'annulation prévus, sans préjudice du droit de réclamer le solde restant dû lorsque des coûts ont été engagés et sont irréversibles.

PARTIE 4 : FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD, VOYAGES À FORFAIT

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée constitue un voyage à forfait au sens de la directive UE 2015/2302, transposée 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.

Vous bénéficierez de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux voyages à forfait. Very Bag Trip est responsable de la bonne exécution du voyage à forfait dans son ensemble et a un devoir d'assistance.

Very Bag Trip dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le voyage à forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Entité de protection contre l'insolvabilité, Fonds de Garantie Voyages

Adresse, Avenue de la Métrologie 8, 1130 Bruxelles

Téléphone, 02 240 68 00

Email, mail@gfg.be

PARTIE 5 : DROIT DE RENONCIATION

Conformément à l'article VI.53 du Code de droit économique, le consommateur ne dispose pas du droit de renoncer à l'achat pour les services relevant des exceptions légales applicables aux voyages.

Sources coordonnées, Commission de Litiges Voyages, Fonds de Garantie Voyages
([Economie](#))



ATITLAN SRL
BE 1001.659.117
6120 - Belgique

