

Conditions Particulières des Voyages Transcar

version 1.0

Nos conditions particulières font partie intégrante du contrat. Elles viennent en complément des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, des 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 (« la Loi »), et le cas échéant des conditions contractuelles des fournisseurs des prestations de voyage.

Art. 1 – Champ d'application

A. Voyages à forfait

Lorsque nous agissons en tant que détaillant dans la vente de voyages à forfait, nous ne pouvons être tenus responsables de l'exécution des services de voyage.

Lorsque nous agissons en tant qu'organisateur au sens de la Loi, les dispositions particulières suivantes s'appliquent.

B. Prestations de voyage liées

Lorsque nous agissons en tant que détaillant dans la vente de prestations de voyages liées, chaque prestataire de service est seulement responsable de la bonne exécution contractuelle de son service.

C. Vente de services de voyage

Lorsque nous vendons séparément un seul service de voyage au sens de l'art. 71 de la Loi, les dispositions particulières suivantes s'appliquent.

Art. 2 – Information

2.1. Toutes nos offres, devis et contrats sont rédigés de bonne foi en fonction des données disponibles au moment de la demande.

Les photos illustrant nos brochures et notre site web sont présentées à titre informatif et ne sont pas contractuelles.

2.2. Voyages Transcar se réserve le droit de corriger des erreurs matérielles manifestes dans les informations précontractuelles et dans le contrat. En outre, ces informations précontractuelles peuvent faire l'objet de modifications par les parties avant la conclusion du contrat.

3.3. Les informations communiquées par téléphone sont toujours données sous réserve.

Art. 3 – Prix

3.1. Les prix comprennent au minimum :

- le transport, le logement et/ou les services indiqués tels que dans le contrat de vente ;
- la TVA, selon les taux en vigueur à la date de la signature du contrat.

3.2. Les prix peuvent également comprendre des services touristiques (repas, entrée, ticket de concert, croisière, guidage, ...). Dans ce cas, il en est fait mention explicite dans le descriptif.

2.3. Dans le cas de transports aériens, les prix sont éventuellement révisables pour autant que la révision soit consécutive aux variations suivantes : redevances et taxes afférentes à certains services, les taux de change, le coût des transports, y compris le coût du carburant.

3.3. Sauf mention contraire, les prix ne comprennent pas :

- les entrées et/ou frais de participation pour les sites/curiosités facultatifs librement engagés sur place ;
- les repas ;
- les boissons et frais personnels ;
- les pourboires aux chauffeurs, aux guides locaux et au personnel des hôtels ;
- la prime de l'assurance annulation et/ou l'assurance assistance ;
- les taxes de séjour en vigueur ;
- le coût de moyens de transports non prévus et demandés par le voyageur pour faciliter/alléger son déplacement (taxi, train, chaise porteur, funiculaire, etc.) ;
- les frais de passeport et de visa, vaccination et autres formalités.

Art. 4 – Réductions

4.1. Sauf indication contraire, les prix "enfant" s'appliquent aux enfants de moins de 12 ans.

4.2. Les réductions consenties aux enfants le sont sur présentation du certificat d'identité Kids-ID.

4.3. Les réductions ne sont pas cumulables. Seule la réduction la plus favorable sera d'application, y compris lors d'un report à la suite d'une annulation d'un voyage.

Art. 5 – Le contrat de vente

5.1. Le contrat de vente se forme au moment de la confirmation du voyage par Voyages Transcar.

5.2. Les exigences particulières doivent être signalées à la signature du contrat. Elles y seront reprises à titre indicatif et feront l'objet d'une attention particulière.

Art. 6 – Paiement

6.1. Sauf mention contraire, un acompte de 30% du montant total du voyage est exigé à la signature du contrat de vente.

6.2. Le solde doit être versé au plus tard 30 jours avant la date de départ. Les documents de voyage seront remis une fois le solde perçu.

6.3 Lorsque la réservation survient moins d'un mois avant la date de départ, la totalité du montant est réclamée à la signature du contrat de vente.

6.4 Pour les excursions d'un jour et les concerts, la totalité du montant est réclamée à la signature du contrat de vente.

6.5 En cas de non-respect des délais de paiement, Voyages Transcar se réserve le droit d'annuler le contrat et d'imputer aux voyageurs les frais d'annulation spécifiés à l'art. 9.

Art. 7 – Modification par le voyageur

7.1. Le voyageur est en droit de demander une modification.

7.2. Le voyageur accepte que toute modification demandée soit sujette à disponibilité et éventuels ajustements de prix. Lorsque la modification demandée est indisponible ou si le prix varie significativement et que le voyageur souhaite résilier le contrat de voyage, la résiliation sera soumise à nos conditions d'annulation. Les frais de modification seront en tout état de cause mis à charge du voyageur.

7.3. Toute modification (lieu de chargement, type de chambre, régime, ...) demandée par le voyageur entraîne des frais administratifs. Ces frais varient en fonction de la date de modification, du type de voyage et de la nature des modifications.

- Pour les excursions d'un jour et les concerts :
 - plus de 10 jours avant le départ : 5 euro/personne ;
 - endéans les 10 jours avant le départ : 10 euro/personne.
- Pour les séjours :
 - plus de 30 jours avant le départ : 5 euro/personne ;
 - endéans les 30 jours avant le départ : 15 euro/personne.

Des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette modification et demandés par les prestataires pourront être réclamés au voyageur.

7.4. Chaque modification importante (destinations, dates de départ/retour, hôtels...) est considérée comme annulation par le voyageur pouvant entraîner des frais, tels que spécifiés à l'art. 9, ainsi que la signature d'un nouveau contrat.

7.5. Aucune modification ne sera acceptée le jour du départ.

Art. 8 – Cession par le voyageur

8.1. Le voyageur est en droit de demander une cession. Celle-ci entraîne obligatoirement la conclusion d'un nouveau contrat signé des parties et annulant totalement le précédent.

8.2. Toute cession de voyage à un tiers entraîne des frais administratifs. Ces frais varient en fonction de la date de cession et du type de voyage.

- Pour les excursions d'un jour et les concerts :
 - plus de 10 jours avant le départ : 5 euro/personne ;
 - endéans les 10 jours avant le départ : 10 euro/personne.
- Pour les séjours :
 - plus de 30 jours avant le départ : 5 euro/personne ;
 - endéans les 30 jours avant le départ : 15 euro/personne.

Des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession et demandés par les prestataires pourront être réclamés au voyageur.

8.3. Si le forfait comprend des billets d'avion, les frais d'annulation de la compagnie aérienne seront ajoutés.

Art. 9 – Annulation par le voyageur

9.1. Toute annulation par le voyageur doit être notifiée par écrit via envoi postal à Voyages Transcar, Rue du Fort 425, 4100 Seraing, par e-mail à l'adresse info@voyages-transcar.be ou en se présentant à l'agence. L'annulation ne peut être considérée comme effective qu'après réception par le voyageur d'une confirmation de la part de Voyages Transcar.

9.2. Si l'envoi est effectué un dimanche ou un jour férié, c'est la date du premier jour ouvrable suivant l'envoi du courrier ou de l'e-mail qui sera considérée comme date d'introduction de l'annulation.

9.3. L'annulation entraîne, dès le jour de l'inscription, des frais qui sont dus intégralement dans tous les cas :

1. Excursion d'un jour et concert :
 - a. 50% du prix total pour une annulation survenant plus de 10 jours avant la date de départ ;
 - b. 100 % du prix total pour une annulation survenant dans les 10 jours précédant la date de départ. Les mêmes conditions s'appliquent en cas d'absence aux lieu et heure de départ convenus ou non présentation des documents de voyage requis au chargement (carte d'identité, autorisation parentale éventuelle, passeport et visa pour les non-ressortissants de l'Union Européenne).
2. Séjour :
 - a. 10% du prix total du voyage avec un minimum de 40€ par personne pour une annulation survenant plus de 30 jours avant la date de départ ;
 - b. 25% du prix total du voyage avec un minimum 80€ par personne pour une annulation survenant entre 30 et 16 jours avant la date de départ ;
 - c. 50% du prix total du voyage pour une annulation survenant entre 15 et 11 jours avant la date de départ ;
 - d. 100% du prix total du voyage pour une annulation survenant dans les 10 jours précédant la date de départ ou en cas de non-présentation le jour du départ.

9.4. En tout état de cause, les sommes dues aux tiers s'ajoutent aux montants ci-dessus. Le total des sommes réclamées ne pourra en aucun cas dépasser le prix du voyage.
Il est donc vivement conseillé de souscrire une assurance annulation et assistance.

Art. 10 – Modification par l'organisateur

10.1. Après signature du contrat, Voyages Transcar se réserve le droit d'apporter certaines modifications ou adaptations au programme, en fonction des opportunités ou des contraintes du moment, et ce, sans dédommagement.

10.2. Les modifications significatives éventuelles seront communiquées par l'intermédiaire de l'agent de voyage, sous réserve de l'acceptation du voyageur.

10.3. Le voyageur disposera d'un délai de 3 jours ouvrables pour communiquer sa décision à Voyages Transcar. Passé ce délai et en l'absence de réaction par courrier postal, e-mail ou présentation à l'agence, il sera automatiquement mis fin au contrat.

Art. 11 – Annulation par l'organisateur

11.1. Voyages Transcar se réserve le droit d'annuler tout voyage n'atteignant pas le nombre minimum de voyageurs requis, soit 20 personnes (sauf mention contraire), et de prévenir les participants au plus tard :

1. 20 jours avant le départ pour les voyages dépassant 6 jours ;
2. 7 jours avant le départ pour les voyages de 2 à 6 jours ;
3. 48h avant le départ pour les voyages de moins de 2 jours.

11.2. La totalité des sommes déjà versées sera remboursée, au plus tard, dans les 14 jours suivant la notification de l'annulation.

11.3. Le remboursement ne couvre en aucun cas les frais éventuels engagés par le voyageur pour l'obtention d'un passeport ou d'un visa.

Art. 12 – Sous-traitance

Voyages Transcar peut recourir à du matériel et/ou du personnel sous-traité en cas de besoin.

Art. 13 – Bagages en autocar

13.1. Les bagages sont limités à 20 kg par personne et ne peuvent dépasser les dimensions d'une valise de taille standard (70 x 50 x 30 cm). Ceux-ci doivent être munis d'étiquettes mentionnant le nom du voyageur.

13.2. En aucun cas, Voyages Transcar ne prend en charge des bagages non étiquetés ou dont le propriétaire n'est pas présent à bord du véhicule durant le voyage.

13.3. Le voyageur est responsable de ses bagages lors des chargements, déchargements ou opérations de transport. Aucun dédommagement ne peut être réclamé par le voyageur pour quelconques dégâts occasionnés aux bagages.

Art. 14 – Place dans l'autocar

14.1. La place du voyageur dans l'autocar est déterminée en fonction de sa date d'inscription.

14.2. Tout souhait particulier émis par le client est pris en compte par nos services dans la mesure du possible, sans garantie contractuelle.

Art. 15 – Embarquement

15.1. Le voyageur doit se présenter au lieu d'embarquement suivant les consignes mentionnées sur ses documents de voyage. Le voyageur est responsable pour tous les dommages et frais éventuels découlant du non-respect de ces consignes.

Art. 16 – Obligations du voyageur

16.1. Le voyageur est tenu de respecter les obligations légales en matière de formalités douanières. A défaut, Voyages Transcar décline toute responsabilité concernant les frais, pénalités et dommages encourus par le fautif.

16.2. Le voyageur qui conclut le contrat de voyage a l'obligation de nous informer sur sa nationalité ainsi que celle des voyageurs pour qui il conclut le contrat et de nous communiquer toute information utile qui pourrait avoir des conséquences sur les documents de voyage requis.

16.3. Le voyageur assure que son état de santé lui permet de suivre le programme prévu pendant le voyage choisi, sans entraîner de difficulté pour le groupe. En cas de nécessité, il veillera à se faire accompagner par une personne qui lui apportera l'assistance nécessaire.

16.4. Dans le cas où une activité prévue au programme ne peut être effectuée en raison de l'état de santé du voyageur, celui-ci ne pourra se faire valoir d'un quelconque remboursement.

16.5. Voyages Transcar se réserve le droit de refuser l'embarquement à un voyageur dont l'état de santé aurait pour effet de mettre l'ensemble du groupe en difficulté durant le séjour.

16.6. Un mineur d'âge non accompagné d'une personne majeure ne peut voyager seul à bord de nos autocars. Toutefois, si le mineur voyage avec une personne majeure, autre que ses parents, il est dans l'obligation de fournir une attestation légalisée par la commune l'autorisant à voyager.

16.7. Aucun enfant ne peut, conformément à la loi, voyager sur les genoux d'un adulte. Un siège doit lui être attribué et les parents doivent prévoir un système de fixation au siège adapté à la taille et au poids de l'enfant.

16.8. Les boissons alcoolisées sont strictement interdites à bord de l'autocar. Elles seront obligatoirement déposées dans les soutes à bagages à l'embarquement et restituées au propriétaire à destination.

16.9. Voyages Transcar se réserve le droit de faire appel aux autorités compétentes afin de mettre fin à tout comportement de nature à troubler l'ordre, la tranquillité et la sécurité des autres passagers et du personnel de bord. Le voyageur se rendant responsable d'un tel comportement 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.

16.10. Afin de respecter les autres passagers, les animaux de compagnies ne sont pas admis à bord de nos véhicules.

16.11. Le voyageur s'engage à respecter les conditions et règlements des prestataires de voyages (hôtel, musée, parc d'attractions, bateau, ...) inclus dans le forfait.

16.12. Afin que le séjour se passe dans les meilleures conditions, le voyageur est tenu de s'informer sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire du pays visité. Il pourra trouver ces renseignements sur le site www.diplomatie.be ou auprès de son agent de voyage.

Art. 17 – Responsabilité de l'organisateur

17.1. Voyages Transcar décline toute responsabilité quant aux prestations non explicitement reprises au contrat de vente et éventuellement suggérées sur place.

17.2. Voyages Transcar décline toute responsabilité quant à la présence de travaux sur les lieux de visites/séjour.

17.3. Voyages Transcar ne peut en aucun cas être tenu pour responsable en cas de retards occasionnés par des travaux, des embouteillages ou tout autre évènement inopiné.

17.4. Voyages Transcar décline toute responsabilité quant à la perte, au vol ou à l'oubli de tout objet personnel en cours de voyage.

Art. 18 – Non-conformité & assistance

18.1. Voyage Transcar est responsable de la bonne exécution des services de voyage dans leur ensemble lorsqu'il agit en tant qu'organisateur. Voyages Transcar n'a pas cette responsabilité lorsqu'il agit en tant que détaillant.

18.2. Le voyageur a l'obligation d'informer Voyages Transcar, dès que possible de tout défaut de conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de vente. Toute réclamation afférente à la non-conformité du forfait sera appréciée par l'organisateur en fonction des circonstances concrètes et de la nature du forfait réservé.

18.3. En cas de difficultés ou besoin d'assistance sur place, ou constat de défaut de conformité sur place, le voyageur peut prendre contact avec notre agence par téléphone au +32(0)4 337 36 76 durant les heures de bureau ou par e-mail à l'adresse info@voyages-transcar.be.

Art. 19 – Plaintes

19.1. Les plaintes peuvent être introduites via votre agence de voyages, par e-mail à l'adresse info@voyages-transcar.be ou par courrier postal à Voyages Transcar, Rue du Fort 425, 4100 Seraing.

19.2. Si l'envoi est fait un dimanche ou un jour férié, la date du premier jour ouvrable suivant l'envoi du courrier sera considérée comme date d'introduction de la plainte.

19.3. Si un accord ne peut être trouvé, le voyageur peut s'adresser à la Commission Litiges Voyages (City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles, tél : 02/277.62.15, e-mail : litiges-voyages@clv-gr.be).

Art. 20 – Protection des données

20.1. La confidentialité et la sécurité de vos données personnelles font l'objet d'une attention rigoureuse par Voyages Transcar. Nous nous assurons que nos mesures techniques et organisationnelles respectent vos droits relatifs à la protection des données.

Les données personnelles que vous nous fournissez sont nécessaires au traitement de votre réservation et sont indispensables à la gestion des prestations.

20.2. En vous inscrivant à nos newsletters, en signant un bon de commande, en demandant une offre ou en remplissant un formulaire de contact chez Voyages Transcar, vous convenez et acceptez que Voyages Transcar puisse recueillir, traiter et stocker vos données personnelles.

Vos données pourront également être utilisées pour vous adresser nos offres promotionnelles ou commerciales, par e-mail ou courrier postal.

20.3. Le voyageur accepte en outre que ses données à caractère personnel puissent être communiquées à des prestataires de services qui ont besoin des données pour pouvoir réaliser le contrat, et ce tant au sein qu'en dehors de l'Espace économique européen. Voyages Transcar s'engage à ne communiquer aucune donnée à caractère personnel à des tiers, sauf si l'autorisation expresse du voyageur a été obtenue à cet effet ou si cette communication est autrement permise par la loi.

20.4. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement de vos données, ainsi qu'un droit d'opposition à la collecte de vos données. Ces droits peuvent être exercés en nous envoyant un courrier, mentionnant votre nom, prénom et adresse, la preuve de votre identité ainsi que l'objet de votre correspondance.

20.5. Toutes les informations concernant notre politique de confidentialité sont consultables à l'adresse suivante : <http://www.voyages-transcar.be/ViePrivee>

Art. 21 – Publication et modification des conditions particulières

21.1. Les conditions générales et particulières sont consultables à l'adresse suivante :

<http://www.voyages-transcar.be/ConditionsGenerales>

21.2. A la signature du contrat, le voyageur déclare avoir reçu et accepté les conditions générales et particulières.

21.3. En cas d'adaptations ou modifications apportées après la signature de ce document, c'est ce dernier qui restera la référence et fera foi pour le voyage concerné.

Art. 22 – Assurance Insolvabilité Financière

Voyages Transcar est assuré contre l'insolvabilité financière auprès de MS Amlin Insurance SA (Bd. du Roi Albert II, 37 – B-1030 Bruxelles).