

## **CONDITIONS GENERALES**

### **Article 1 : Champ d'application**

Ces conditions générales sont applicables aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages, tels que définis par la loi du 16 février 1994 régissant les Contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages.

### **Article 2 : Promotion et offre**

§1. Les informations contenues dans la brochure de voyages engagent l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages, qui a édité ladite brochure, à moins que :

. Les modifications dans ces informations aient été clairement communiquées au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat;

. Les modifications n'interviennent ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties du contrat.

§2. L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peut se voir contraint de supprimer une offre, temporairement ou définitivement.

§3. L'offre mentionnée dans la brochure est valable jusqu'à épuisement.

### **Article 3 : Information émanant de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages**

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages sont tenus :

1° avant la conclusion du contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages de communiquer aux voyageurs par écrit :

a) les informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour, pour permettre au voyageur de rassembler les documents nécessaires. Les voyageurs non-belges ont intérêt à s'informer des formalités à accomplir auprès de leurs instances compétentes.

b) les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance-annulation et/ou assistance; 2° au plus tard sept jours calendrier avant la date du départ, de fournir par écrit aux voyageurs les informations suivantes :

a) les horaires, les lieux des escales et correspondances ainsi que, si c'est possible, l'indication de la place à occuper par le voyageur;

b) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone et de fax, soit de la représentation locale de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages soit des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problème, soit directement de l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages;

c) pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou avec le responsable sur place de son séjour.

Le délai de 7 jours calendrier visé à l'alinéa précédent n'est pas applicable en cas de contrat conclu tardivement.

### **Article 4 : Information de la part du voyageur**

Le voyageur doit fournir à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément. Si le voyageur fournit des renseignements erronés entraînant des coûts supplémentaires pour l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

### **Article 5 : Formation du contrat**

§1. Lors de la réservation du voyage, l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur un bon de commande conformément à la loi.

§2. Le contrat d'organisation de voyage prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur de voyages, par l'entremise ou non de l'intermédiaire de voyages qui agit au nom du voyageur.

§3. Si le contenu du bon de commande diffère de celui de la confirmation du voyage ou si la confirmation n'a pas lieu au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de tous les montants déjà payés.

### **Article 6 : Prix du voyage**

§1. Le prix convenu dans le contrat est fixe et inclut tous les services obligatoires, sous réserve d'une erreur matérielle évidente.

§2. Le prix convenu dans le contrat peut être revu à la hausse ou à la baisse jusqu'à 21 jours calendrier avant la date de départ prévue, pour autant que cette révision résulte d'une modification:

a) des taux de change appliqués au voyage et/ou

b) du coût de transport y compris le coût du carburant et/ou

c) des redevances et taxes afférentes à certains services

Si l'augmentation dépasse 10% du prix global, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas le voyageur a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes payées à l'organisateur de voyages. La révision du prix sera appliquée proportionnellement à la partie des prestations soumises à cette révision de prix.

§3. Pour le séjour et les autres services à l'étranger, le calcul des prix est basé sur les tarifs et les taux de change actuels, pour les tarifs sur les transports, et en particulier, pour le transport en charter, sur le coût moyen du carburant actuel.

#### **Article 7 : Paiement de la somme du voyage**

§1. Sauf en cas de location ou de convention expresse contraire, le voyageur paie à la signature du bon de commande, (voir conditions spéciales) du prix total du voyage, avec un minimum de (voir conditions spéciales), à titre d'acompte.

§2. Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paie le solde au plus tard un mois avant le départ, à condition qu'il ait préalablement reçu ou qu'il reçoive simultanément, la confirmation écrite du voyage et/ou les documents de voyage.

§3. Si la réservation a eu lieu moins d'un mois avant la date de départ, la totalité du prix est immédiatement exigible.

§4. Dans le cas où le voyageur resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, après avoir été mis en demeure de manière légale, l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyage auront le droit de résilier de plein droit le contrat qui le(s) lie à celui-ci et de mettre les frais à charge du voyageur.

#### **Article 8 : Cessibilité de la réservation**

§1. Le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers qui devra remplir toutes les conditions du contrat d'organisation de voyages. Le cédant doit informer l'organisateur de voyages et, le cas échéant, l'intermédiaire de voyages, de cette cession, suffisamment longtemps avant le départ.

§2. Le voyageur qui cède son voyage et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix global du voyage et des frais de la cession (voir conditions spéciales).

#### **Article 9 : Autres modifications par le voyageur**

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages porteront en compte au voyageur tous les frais résultant de modifications demandées par celui-ci (voir conditions spéciales).

#### **Article 10 : Modifications avant le voyage par l'organisateur de voyages**

§1. Si, avant le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en avertir le voyageur le plus rapidement possible, et en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages.

§2. Le voyageur doit informer l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages de sa décision dans les meilleurs délais et en tout cas avant le départ.

§3. Si le voyageur accepte la modification, il y a lieu d'établir un nouveau contrat ou un avenant au contrat dans lequel figurent les modifications apportées et leur incidence sur le prix.

§4. Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 11.

#### **Article 11 : Résiliation avant le départ par l'organisateur de voyages**

§1. Si l'organisateur de voyages résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a le choix entre :

1° soit l'acceptation d'une autre offre de voyage de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément. Si le voyage offert en substitution est de qualité inférieure, l'organisateur de voyages doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais;

2° soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.

§2. Le voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la non exécution du contrat, sauf :

a) Si l'organisateur de voyages annule le voyage parce que le nombre de voyageurs minimum prévu dans le contrat et nécessaire à l'exécution de celui-ci n'a pas été atteint et si le voyageur en a été informé par écrit dans le délai prévu au contrat et au moins 15 jours calendrier avant la date de départ;

b) Si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, en ce non compris les surréservations. Par cas de force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée.

#### **Article 12 : Non-exécution partielle ou totale du voyage**

§1. S'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante des services faisant l'objet du contrat ne pourra être exécutée, l'organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage.

§2. En cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, il dédommage le voyageur à concurrence de cette différence.

§3. Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou que le voyageur n'accepte pas ces substituts pour des raisons valables l'organisateur de voyages doit lui fournir un moyen de transport équivalent qui le ramène au lieu de départ et est tenu, le cas échéant, de dédommager le voyageur.

#### **Article 13 : Résiliation par le voyageur.**

Le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat. Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'organisateur de voyages et l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi suite à la résiliation. Le dédommagement peut être fixé forfaitairement et s'élever à une fois le prix du voyage au maximum.

#### **Article 14 : Responsabilité de l'organisateur de voyages**

§1. L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de service, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de voyages de poursuivre les autres prestataires de service en responsabilité.

§2. L'organisateur de voyages est responsable des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leur fonction, autant que de ses propres actes et négligences.

§3. Si une convention internationale est d'application à une prestation faisant l'objet du contrat de voyage, la responsabilité de l'organisateur de voyages est, le cas échéant, exclue ou limitée conformément à la convention.

§4. Pour autant que l'organisateur de voyages n'exécute pas lui-même les prestations de services prévues dans le contrat, sa responsabilité cumulée pour dommages matériels et la perte de la jouissance du voyage est limitée à concurrence de deux fois le prix du voyage.

§5. Pour le reste les articles 18 et 19 de la loi mentionnée dans l'article 1er sont d'application. Notamment, en cas de force majeure, l'organisateur de voyages est libéré de ses responsabilités et dans ce cas, les coûts exposés peuvent être mis à charge du voyageur (voir loi du 16/2/1994 – art 14 et 18).

#### **Article 15 : Responsabilité du voyageur**

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leur personnel ou leurs représentants, par sa faute ou suite à la non-exécution de ses obligations contractuelles. La faute est appréciée par référence au comportement normal d'un voyageur.

#### **Article 16 : Règlement des plaintes**

Avant le départ :

§1. Les plaintes antérieures à l'exécution du contrat de voyage doivent être introduites au plus vite par lettre recommandée ou contre accusé de réception, auprès de l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages.

Pendant le voyage :

§2. Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.

A cet effet le voyageur s'adressera - dans l'ordre suivant - à un représentant de l'organisateur de voyages ou à un représentant de l'intermédiaire de voyages ou directement à l'intermédiaire de voyages ou finalement, directement à l'organisateur de voyages.

Après le voyage :

§3. Les plaintes qu'il est impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante doivent être introduites au plus tard un mois après la fin du voyage auprès de l'intermédiaire ou à défaut auprès de l'organisateur de voyages, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

#### **Article 17 : Commission de litiges voyages**

§1. Il y a naissance d'un litige lorsqu'une plainte ne peut être résolue à l'amiable ou n'a pas été résolue dans les quatre mois suivant la fin de la ou des prestations ou suivant la date de départ prévue, si le contrat de voyage n'a jamais été exécuté.

§2. Chaque litige né après la conclusion d'un contrat de voyages, comme visé dans l'article 1<sup>er</sup> de ces conditions générales, au sujet de ce contrat et par lequel un voyageur est concerné est traité exclusivement par la Commission de Litiges Voyages asbl, à l'exception des litiges relatifs aux dommages corporels.

§3. La procédure et la décision seront conformes au Règlement des Litiges et aux dispositions du Code judiciaire en matière d'arbitrage (art. 1676 à 1723 compris). La décision lie les parties, sans possibilité d'appel. Une redevance est due pour le traitement d'un litige : elle est fixée par le Règlement des Litiges.

§4. L'emploi de ces conditions générales implique l'acceptation de tous les règlements et décisions, fixés par la Commission de Litiges asbl, en particulier le Règlement de Litiges.

§5. L'adresse de la Commission de Litiges Voyages asbl est : Northgate 3 Bld E. Jacqmain 154 1210 Bruxelles.

## **CONDITIONS PARTICULIERES**

1. Le paiement du voyage dont il est fait référence à l'article 7 des conditions générales se fera selon le schéma suivant :

- 30% lors de l'inscription
- 30% au plus tard 60 jours avant la date de départ
- le solde au plus tard 30 jours avant la date du départ
- en cas d'inscription à moins de 30 jours du départ et/ou de voyages de moins de 125 Euros, le montant total sera payable à l'inscription.

Au cas où ce schéma ne serait pas respecté, la société pourra refuser la participation au voyage et exiger des frais calculés comme au point 2 ci-dessous.

2. Les conditions d'annulation prévues à l'article 13 sont fixées forfaitairement comme suit, selon le nombre de jours séparant la date d'annulation et la date de départ prévue :

- 61 jours ou plus : frais administratifs avec un minimum de 100 Euro
- entre 60 et 46 jours : 25% du montant de l'inscription, avec un minimum de 100 Euro
- entre 45 et 31 jours : 35% du montant de l'inscription, avec un minimum de 100 Euro
- entre 30 et 16 jours : 50 % du montant de l'inscription, avec un minimum de 100 Euro
- moins de 16 jours ou en cas de non-présentation au départ : 100 % du montant de l'inscription.

Dans le cas où les frais réels engagés (billet d'avion,...) par Nature et Terroir pour chaque inscription sont supérieurs aux conditions d'annulation, Nature et Terroir se réserve le droit de majorer ces frais au niveau du coût réel. De plus, l'assurance voyage souscrite via Nature et Terroir est toujours due en sus par le client.

Dans le cas où la société vend un séjour organisé par un autre tour opérateur, les conditions particulières de celui-ci en matière d'annulation sont appliquées si elles sont plus strictes pour le voyageur que celles de NATURE et TERROIR. Les frais d'annulation pourront être réclamés dès le moment où la société a reçu un formulaire d'inscription en bonne et due forme.

3. En cas de modification ou cession de la réservation par le voyageur, telles qu'abordées aux articles 8 et 9 des conditions générales, NATURE et TERROIR se réserve le droit de lui imputer 40 Euros de frais administratifs, en supplément des frais directement liés aux dites modification ou cession.

4. Les participants aux voyages de la société sont tenus de se conformer aux lois et coutumes des pays visités, notamment en ce qui concerne l'importation et l'exportation des devises et denrées. La société n'assumera aucune responsabilité à cet égard.

5. Tout participant aux voyages en groupe de la société est tenu de faire preuve d'un comportement socialement acceptable vis-à-vis des autres participants et des personnes avec lesquelles le groupe est en contact. En cas de non-respect de ce principe, la personne chargée par la société de la responsabilité du séjour pourra prendre les mesures qu'elle juge adéquates.

6. Les participants aux voyages de la société sont couverts par son assurance en matière de responsabilité civile. Celle-ci ne couvre toutefois pas la pratique de sports dangereux tels que ski, plongée, escalade, ... (liste non limitative). Les participants pratiquant ces sports sont donc invités à souscrire à une assurance adéquate.

7. Sauf mention contraire explicite, les animaux domestiques ne sont pas admis durant les voyages organisés par la société.

8. Lorsqu'au cours d'un séjour organisé par NATURE et TERROIR, un système de covoiturage est mis sur pied, il n'implique aucunement la responsabilité de la société en cas d'accident ou de quelque inconvénient que ce soit, et ce même si la société fournit son aide pour mettre en contact les personnes proposant et désirant des places dans des véhicules.

9. Toute personne inscrite au voyage est susceptible de conduire un des véhicules de location.

10. Les conditions générales et particulières de la société sont également valables lorsque celle-ci opère des programmes pour des groupes organisés tels qu'écoles, associations socioculturelles, mouvements de jeunes, ...

11. Toute facture émise par la société et non contestée dans les 30 jours ouvrables à dater de son émission est considérée comme acceptée.

12. Nos séjours sont en général garantis à partir de 6 participants. Veuillez vous assurer du départ du voyage auprès de notre organisme.

13. Le nom du guide est donné à titre indicatif. NATURE et TERROIR se réserve le droit de le modifier si nécessaire.

14. NATURE et TERROIR se réserve le droit d'appliquer le supplément single prévu dans la fiche technique si la composition du groupe ne permet pas le partage d'une chambre avec une autre personne.

15. Tout participant à un voyage proposé par NATURE et TERROIR déclare avoir pris connaissance de ces conditions générales et particulières et marquer son accord à leur sujet.

## **CONDITIONS PARTICULIERES PROPRES AUX ACTIVITES D'UNE JOURNEE**

1. Le paiement est nécessaire à l'inscription. Nos conditions générales de vente sont d'application à la réception du formulaire d'inscription.
2. Les conditions d'annulation prévues à l'article 13 sont fixées forfaitairement comme suit, selon le nombre de jours séparant la date d'annulation et la date de départ prévue :
  - entre 30 et 10 jours : 50 % du montant de l'inscription
  - moins de 10 jours ou en cas de non-présentation au départ : 100 % du montant de l'inscription.Dans le cas où les frais réels engagés (pré ou post-nuitée, réservation de visites...) par DEFI-NATURE pour chaque inscription sont supérieurs aux conditions d'annulation, DEFI-NATURE se réserve le droit de majorer ces frais au niveau du coût réel.

Les frais d'annulation pourront être réclamés dès le moment où la société a reçu un formulaire d'inscription en bonne et due forme.
3. Nos activités d'une journée sont en général garanties à partir d'un minimum de participants qui fluctue en fonction des activités (se référer à la fiche technique). Le nombre minimum et maximum de participants ne tient pas compte des enfants.
4. Généralement nous laissons les inscriptions ouvertes jusqu'à 24 à 48 heures avant la date de l'activité. Nous pouvons donc attendre cette limite pour garantir l'activité. Veuillez-vous assurer du départ de l'activité auprès de notre organisme.
5. La décision d'annuler une activité faute de participants peut être prise par DEFI-NATURE jusqu'à la veille de l'activité. En cas d'annulation par DEFI-NATURE, toutes les sommes versées seront intégralement remboursées.
6. En cas de modification ou cession de la réservation par le voyageur, telles qu'abordées aux articles 8 et 9 des conditions générales, DEFI-NATURE se réserve le droit de lui imputer 40 Euros de frais administratifs, en supplément des frais directement liés aux dites modification ou cession.
7. Les participants aux activités de la société sont tenus de se conformer aux lois et coutumes des pays visités, notamment en ce qui concerne l'importation et l'exportation des devises et denrées. La société n'assumera aucune responsabilité à cet égard.
8. Tout participant aux activités en groupe de la société est tenu de faire preuve d'un comportement socialement acceptable vis-à-vis des autres participants et des personnes avec lesquelles le groupe est en contact. En cas de non-respect de ce principe, la personne chargée par la société de la responsabilité de l'activité pourra prendre les mesures qu'elle juge adéquates.
9. Les participants aux activités de la société sont couverts par son assurance en matière de responsabilité civile. Celle-ci ne couvre toutefois pas la pratique de sports dangereux tels que ski, plongée, escalade, ... (liste non limitative). Les participants pratiquant ces sports sont donc invités à souscrire à une assurance adéquate.
10. Sauf mention contraire explicite, les animaux domestiques ne sont pas admis durant les activités organisées par la société.
11. Lorsqu'au cours d'une activité organisée par DEFI-NATURE, un système de covoiturage est mis sur pied, il n'implique aucunement la responsabilité de la société en cas d'accident ou de quelque inconvénient que ce soit, et ce même si la société fournit son aide pour mettre en contact les personnes proposant et désirant des places dans des véhicules.
12. Les conditions générales et particulières de la société sont également valables lorsque celle-ci opère des programmes pour des groupes organisés tels qu'écoles, associations socioculturelles, mouvements de jeunes, ...
13. Toute facture émise par la société et non contestée dans les 30 jours ouvrables à dater de son émission est considérée comme acceptée.
14. Le nom du guide est donné à titre indicatif. DEFI-NATURE se réserve le droit de le modifier si nécessaire.
15. Tout participant à une activité proposé par DEFI-NATURE déclare avoir pris connaissance de ces conditions générales et particulières et marquer son accord à leur sujet.