

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. A 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 paye 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 : CESSIION 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 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 :

- 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 durent 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

11.4 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 suppose 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 accompagnants, 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 voyage.

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 dédommement 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 PLAINTE

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

1 INSCRIPTION ET FORMATION DU CONTRAT

1.1 L'inscription à l'un de nos voyages implique l'adhésion. Le contrat se forme dès réception de la confirmation et de la signature du client.

1.2 Toute inscription n'est valable qu'après paiement de l'acompte de 200 minimum par personne pour les voyages en autocar et un montant de 30 % pour tous les voyages en avion. Le solde devra être payé 45 jours avant le départ. En cas de non-paiement, les Voyages Penning se réservent le droit d'annuler sans préavis la réservation.

1.3 Le paiement en espèce est limité à 3000 maximum. En cas de non-paiement, les Voyages Penning se réservent le droit de majorer l'annulation de frais d'annulation à concurrence de 10 % maximum du montant de la réservation.

2 PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

2.1 Nos prix comprennent : le transport, le logement et/ou les services indiqués dans chacune des pages de ce catalogue.

2.2 Les prix peuvent être modifiés sur base d'une augmentation de la TVA, d'une hausse importante du prix du fuel, du taux de change ou d'une erreur matérielle manifestes. Toutes taxes, fees, frais de parking ou autres payés à destination ne pourront être réclamés aux Voyages Penning.

3 RÉSILIATION PAR LE VOYAGEUR

3.1 Toute demande d'annulation doit se faire par écrit.

3.2 Le voyageur peut résilier à tout moment son voyage moyennant des frais d'annulation. Ces frais seront communiqués par les Voyages Penning dans un délai raisonnable suivant les conditions d'annulation des différents T.O. (voyages en collaboration) et les frais administratifs des Voyages Penning. L'acompte sert à payer les frais d'annulation. Les frais les plus élevés l'emportent.

3.3 Frais d'annulation pour les voyages en autocar : l'annulation entraîne dès le jour de l'inscription des frais qui sont dus dans tous les cas intégralement :

- pour une annulation survenant 30 jours avant la date de départ : 10 % du prix du voyage avec un minimum de 90 /pers.
- pour une annulation survenant entre 30 et 20 jours avant le départ : 35 % du prix du voyage.
- pour une annulation survenant entre 19 et 10 jours avant le départ : 65 % du prix du voyage.
- pour une annulation survenant à partir de 9 jours avant le départ ou en cas de non-présentation le jour du départ : 100 % du prix total du voyage.

4 RÉSILIATION PAR LES VOYAGES PENNING

Les Voyages Penning se réservent le droit d'annuler un départ qui réunirait un nombre de participants trop peu élevé, jusqu'au 20ème jour avant le départ. L'acompte versé sera remboursé directement.

5 MODIFICATION DU CONTRAT PAR LE VOYAGEUR

Toute modification du contrat par le voyageur doit se faire par écrit. Une modification peut entraîner des frais administratifs. Les modifications sont toujours sous réserve de dispo et d'un éventuel ajustement du prix. Si la modification demandée est indisponible ou si le prix varie trop, le voyageur peut résilier en payant les frais d'annulation.

6 MODIFICATION DU CONTRAT PAR L'ORGANISATEUR

L'organisateur se réserve le droit d'apporter des modifications mineures au contrat mais également de corriger une erreur matérielle manifeste. Pour toute modification importante le client doit répondre dans les 8 jours ouvrables sans quoi la modification sera considérée comme acceptée.

7 VOYAGES EN COLLABORATION

1.1 Lorsqu'un voyage est mentionné en collaboration, il convient de savoir que le voyage est réalisé de sa conception à sa réalisation par notre collaborateur ; c'est à ce dernier de répondre de la qualité des services offerts.

1.2 Les frais d'annulation et/ou de modifications sont bien ceux du tours opérateur choisi lors de votre inscription et seront communiqués dans un délai raisonnable.

8 NON-CONFORMITÉ – ASSISTANCE ET PLAINTES

Le voyageur est dans l'obligation d'informer sans retard tout défaut de conformité sur place. C'est à l'organisateur d'apprécier la non-conformité. Les plaintes seront adressées par écrit (mail ou courriel) durant les ouvertures de bureau des Voyages Penning du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00 hors jours fériés légaux belges.

9 RESPONSABILITÉ

L'organisateur est responsable de la bonne exécution des services de voyage. Si toutefois il y avait non-

conformité, les frais seront limités à 3 fois le prix du voyage. Les Voyages Penning ne sont en aucun cas responsables des prestations réservées sur place.

10 CONTENU ET ERREURS MATÉRIELLES

Notre catalogue est rédigé de bonne foi et en fonction des données disponibles. Les Voyages Penning ne sont pas responsables d'une erreur matérielle. Les cartes, photos et illustrations sont fournies à titre informatif. Les informations données par téléphone sont toujours sous réserve.

11 INFORMATION GÉNÉRALE EN MATIÈRE DE FORMALITÉS DE VOYAGE

L'agent de voyage communique les informations générales de voyage pour les belges résidents en Belgique. Le voyageur reste responsable de la validité et de la conformité de ses documents de voyage et d'informer l'agent de voyage de sa nationalité. Pour les non belges, il est de leur devoir de s'informer auprès de leur ambassade.

12 RGPD

Toutes vos données personnelles demandées dans le cadre de cette réservation seront gardées en toute sécurité suivant la législation. Pour toutes questions, vous pouvez contacter la responsable désignée par Voyages Penning pour la protection et le traitement de vos données à caractère personnel qui est : Sandrine Barthe, pouvant être contactée comme suit aux heures de bureau : Téléphone : +32.63.44.00.00 ou par mail : sandrine@voyages-penning.com

13 ASSURANCE INSOLVABILITÉ

Conformément à la loi, les Voyages Penning sont couverts contre l'insolvabilité financière auprès de MS Amlin dont le siège est Blvd du Roi Albert II 17 à 1030 Bruxelles.

14 ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE ET PROFESSIONNELLE

Les Voyages Penning possèdent une assurance responsabilité civile et professionnelle.

15 TRAVAUX

Les Voyages Penning déclinent toute responsabilité sur tous chantiers en cours de la station de séjour.

16. PRISE EN CHARGE

16.1 Pour les séjours en autocar, les départs se feront de Marloie et un circuit de prise en charge sera établi en fonction des inscriptions. Pour éviter un trop long parcours un minimum de 6 voyageurs est nécessaires dans une seule localité. Dans le cas contraire, la prise en charge la plus proche de votre domicile vous sera proposée. Clôture des prises en charge 8 jours avant le départ. Seuls les Voyages Penning restent maîtres de l'itinéraire des prises en charge.

16.2 Quel que soit l'endroit de stationnement de votre véhicule lors de la prise en charge, les Voyages Penning ne sont pas tenus responsables de dégâts matériels ou corporels.

17 BAGAGES

1 valise par personne est acceptée en soute jusqu'à 20 kg et un sac à main de maximum 8 kg. Seules les valises étiquetées et mise en soute seront assurées.

18 DOCUMENTS DE VOYAGE

Les documents de voyage seront à votre disposition une semaine avant le départ avec toutes les informations nécessaires. Une seule pochette par chambre.

19 NOTIFICATIONS

Toutes notifications dans le cadre du contrat de voyage doit être faite aux adresses suivantes : Par courrier : 112 Faubourg d'Arival - 6760 Virton – par courriel : voyages@voyages-penning.com.

20 LITIGES

Tout litige survenant lors de la conclusion ou de l'exécution du contrat et qui ne serait pas soumis à la Commission de Litiges Voyages conformément aux conditions générales, ressort de la compétence des Tribunaux d'Arlon.

21 SANTÉ

Le voyageur est tenu de se renseigner sur les formalités sanitaires. En s'inscrivant à un voyage, le voyageur déclare qu'il est apte à effectuer le voyage choisi. Les Voyages Penning se réservent le droit de refuser la réservation s'ils jugent que le voyageur est non apte à réaliser le voyage dans de bonnes conditions.

22 ASSURANCE DE VOYAGE

Les Voyages Penning vous conseillent fortement de souscrire une assurance annulation ainsi qu'une assurance assistance. Ils ne sont en aucun cas responsable d'une assurance non souscrite par leurs soins.

ASSURANCE INSOLVABILITÉ FINANCIÈRE



Amlin Europe N.V. - Entreprise autorisée sous le numéro de code 0745
Bd. du Roi Albert II 37 - B-1030 Bruxelles - Belgique

NUMÉRO D'URGENCE +32 (0)3 253 60 16

MS Amlin Europe N.V. is authorised under the number of code 0745
Bd. du Roi Albert II 37 - B-1030 Bruxelles - Belgique
E.B. 01 15 12 1982 Agence de services financiers de voyage de la Commission de Litiges Voyages
Rue du Progrès 50 - B-1100 Bruxelles - Belgique
Tous droits réservés. Toute réimpression ou utilisation non autorisée sans la permission écrite de la Commission de Litiges Voyages est formellement interdite.

Secrétariat de la Commission de Litiges

Voyages :
tél : 02.777.62.15 (09h00 – 12h00)
fax : 02.777.91.00

City Atrium, rue du Progrès 50, B-1100 Bruxelles –
mail : litiges-voyages@clv-rg.be

