CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 1. - Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux contrats d'organisation 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 la dite brochure, à moins que :

- a. les modifications dans ces informations n'aient été clairement communiquées au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat.
- b. les modifications n'interviennent ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties au contrat.

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

Article 3. - Information émanant de l'organisateur avant la conclusion du contrat de voyage à forfait

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 et/ou assistance.

2. au plus tard 7 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

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.

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. - Le contrat de voyage à forfait

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.

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:

- a) les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées;
- b) 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;
- c) le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées ;
- d) 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;
- e) l'obligation pour le voyageur de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage;
- f) des informations permettant d'établir un contact direct avec un mineur non accompagné ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour;
- g) des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes;
- h) des informations sur le droit du voyageur de céder son contrat à un autre voyageur.

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 6. - Prix du voyage

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.

Si l'augmentation dépasse 8 % 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.

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.

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 7. - Paiement de la somme du voyage

1. Sauf convention expresse contraire, le voyageur paie à la signature du bon de commande 35 % du prix total du voyage, avec un minimum de 125,00 EUR à titre d'acompte.
2. Sauf convention contraire, 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. 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 8. - Cessibilité de la réservation

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 :
 - a) 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
 - b) de supporter les frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.
2. Le voyageur qui cède son voyage et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix global du voyage ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur informe celui qui cède le voyage des coûts de la cession.

Article 9. - Autres modifications par le voyageur

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages porte en compte au voyageur tous les frais résultant de modifications demandées par celui-ci.

Article 10. - Modifications avant le départ par l'organisateur de voyages

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:
 - a) l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat, et
 - b) la modification ne soit mineure, et
 - c) l'organisateur n'en informe le voyageur sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf.
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.
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.

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 11. - Résiliation avant le départ par l'organisateur de voyages

L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait:

1° si le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard:

- a) vingt jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours;
- b) sept jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours;
- c) 48 heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours,

ou
2° s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur avant le début du voyage à forfait.

Dans ces cas l'organisateur rembourse le voyageur des paiements effectués pour le voyage à forfait, sans être tenu à un dédommagement supplémentaire.

Article 12. - Résiliation par le voyageur

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.
2. 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.

Article 13. – Non-conformité pendant le voyage

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.
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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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 14. - Responsabilité du voyageur

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leur personnel ou à 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 15. - Responsabilité de l'organisateur de voyages

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.

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 16.- Réduction de prix et dédommagement

16.1 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.

16.2 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.

16.3 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 17: 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 18: 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 19: 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 20 : Arbitrage ou Tribunal

19.1 Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal.

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

19.3 L'organisateur ou le détaillant qui est partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.251 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

19.4 Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges, et peut être entamée après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise même dès qu'il s'avère qu'une solution amiable n'a pu être trouvée ou dès que 4 mois se sont écoulés à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.

19.5 Le 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 :
Téléphone : 02/277 62 15 (9h à 12h)
City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles
e-mail: litiges-voyages@clv-gr.be

CONDITIONS PARTICULIERES

1. Inscription :

Modalité d'inscription

L'inscription implique l'acceptation des présentes conditions de vente.

Toute inscription doit être effectuée au moyen du bulletin d'inscription et être accompagnée d'un acompte de 30% par participant. (100% à moins d'un mois du départ) Pour toute demande d'inscription en ligne, la réception d'un e-mail de LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE confirme la prise en compte de la réservation et de l'acompte. La réception de l'acompte n'implique l'acceptation de l'inscription que sous réserve des places disponibles. L'inscription ne sera confirmée qu'à compter de l'envoi par LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE d'un mail de confirmation. Les vols secs, voyages en liberté, voyages en groupe préconstitué, voyages d'entreprise et expéditions sont l'objet de conditions particulières de vente.

L'inscription doit être effectuée aux noms et prénom du participant figurant sur le passeport ou la carte d'identité. Si les noms et prénoms sont changés après l'inscription, des frais de modification d'un minimum de 100 euros seront facturés. En cas de rachat d'un nouveau billet d'avion, le montant des frais s'élèvera au prix du nouveau billet.

Aptitude physique

Pour tous les voyages, le participant doit s'assurer que sa condition physique est adaptée au voyage envisagé ; il est donc recommandé de consulter un médecin. LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE ne saurait être tenu responsable en cas d'insuffisance physique révélée au cours du voyage. LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE se réserve le droit de ne pas accepter l'inscription d'un participant ne satisfaisant pas aux critères de niveaux précisés à titre indicatif dans la fiche technique.

Formalités administratives et sanitaires

Les informations relatives aux formalités administratives et sanitaires sont communiquées par LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE à titre indicatif. Chaque participant doit vérifier ces informations auprès des autorités compétentes

2. Prix et modalités de règlement

Prix du voyage

Tous les prix sont indiqués en euros, taxes comprises. Seules les prestations mentionnées dans la fiche technique du voyage sont comprises dans le prix. Le prix du voyage est indiqué, pour chaque départ, sur le site internet. Il peut varier selon la date de réservation et la période d'exécution du voyage. Le prix indiqué sur le site n'est valable que pour certaines classes de réservation des compagnies aériennes qui desservent la destination. Il est donc susceptible d'être modifié en cas d'indisponibilité de places dans ces classes au moment de la réservation. Le prix total facturé comprend les prestations supplémentaires sollicitées par le participant et les ajustements tarifaires du transport aérien. Le prix total du voyage, incluant les suppléments éventuels, est communiqué au participant pour accord puis mentionné sur la facture.

LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE facturera pour chaque réservation de voyage des frais d'inscription de 15 € par participant.

Le prix du voyage est celui annoncé dans les documents diffusés par LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE (site internet) mais est susceptible d'être modifié.

Modalités de règlement

Le solde est à payer un mois avant le départ. A défaut de règlement du solde un mois avant le départ, LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE pourra annuler la réservation sans indemnité et appliquera les frais d'annulation mentionnés à l'article 3. En cas de réservation à moins d'un mois du départ, la totalité du prix est à régler lors de l'inscription.

3. Modification demandée par le client

Annulation

- pour une annulation survenant à plus de 60 jours avant le départ, 35% du prix avec un minimum de EUR 100,00 par personne.
- pour une annulation survenant entre 60 et 31 jours avant le départ, 40 % du prix avec un minimum de EUR 200,00 par personne.
- pour une annulation survenant entre 30 et 21 jours avant le départ, 50% du prix total du voyage avec un minimum de EUR 200,00 par personne
- pour une annulation survenant entre 20 et 14 jours avant le départ, 60% du prix total du voyage avec un minimum de EUR 200,00 par personne
- pour une annulation survenant entre 13 et 8 jours avant le départ, 75% du prix total.
- pour une annulation survenant à moins de 8 jours avant la date de départ, 100% du prix total.

Outre les frais d'annulation mentionnés ci-dessus, pour tout billet d'avion émis dès l'inscription et/ou faisant l'objet d'engagements fermes et non remboursables, ainsi que pour tout voyage sur vol affrété ou low cost, il sera facturé des frais d'annulation complémentaires correspondant aux frais d'annulation du billet. En cas d'annulation d'un voyage comprenant un billet d'avion et des prestations terrestres, les frais relatifs à l'annulation du billet d'avion et des prestations terrestres s'additionnent.

Modification

Plus de 30 jours avant le départ, pour changer de voyage ou modifier les dates ou les prestations supplémentaires d'un voyage, le participant devra s'acquitter d'un forfait de 50 euros par dossier. Si la modification demandée

entraîne l'annulation du billet d'avion, les frais retenus par la compagnie seront facturés au client. Toute modification sera soumise à l'accord préalable de LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE et se fera sous réserve de disponibilité.

A moins de 30 jours du départ, toute modification sera considérée comme une annulation et entraînera l'application des conditions d'annulation ci-dessus.

-Pour les voyages comprenant un billet d'avion, les conditions d'annulation et/ou de modification de la compagnie aérienne peuvent être différentes de ce qui précède et seront d'application.

Interruption du voyage

Tout voyage interrompu par décision du participant ou du guide pour des raisons de santé ou de niveau, n'ouvre aucun droit à un remboursement des prestations non utilisées. Les frais supplémentaires engagés par le participant ne seront pas remboursés.

4. Modification de la part de La Maison du Voyage

Annulation par La Maison du Voyage.

Si le nombre de participant est insuffisant, le voyage peut être annulé au plus tard 21 jours avant le départ. D'autres causes d'annulation (liées à la situation politique, sanitaire, conditions climatiques, catastrophe naturelles) peuvent intervenir à tout moment. Dans tous ces cas, les personnes inscrites sont remboursées intégralement, mais ne peuvent prétendre à aucune indemnité.

Modification du voyage

Des événements extérieurs à LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE peuvent imposer, avant le départ, une modification du voyage ou des conditions du contrat. Dans cette hypothèse, chaque participant en est informé dans les meilleurs délais.

Pendant le voyage, des modifications de programme (date, horaires, itinéraires, encadrement, hébergement) peuvent survenir en raison des difficultés d'organisation ou pour des raisons de sécurité ou de force majeure. Les participants ne peuvent alors prétendre à aucun remboursement ou indemnité.

Interruption de voyage

Toute interruption du voyage sur décision du guide pour des raisons légitimes (de sécurité, de niveau ou pour cas de force majeure), n'ouvre droit à aucun remboursement des prestations non utilisées ni à aucune indemnité.

5. Responsabilité

Responsabilité

LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

— Perte ou vol des billets de transport par le(s) voyageur(s).

— Défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs (compagnies aériennes, etc.) des documents administratifs et/ ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou franchir les frontières, conformément aux informations données par LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE.

— Arrivée après l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport notamment aérien. Aucun remboursement du billet de transport ne sera dû par LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE dans cette hypothèse.

— Événements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE, émeutes étrangères à LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE, incidents techniques ou administratifs extérieurs à LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris dans les services d'expédition du courrier...), pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs.

— Annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : dans cette hypothèse, LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs, sans recours possible de ces derniers.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L 211-17-IV du code du tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale de LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE sera égale à une fois le prix total du voyage.

Nous vous rappelons que la personne qui effectue l'inscription au nom et pour le compte des différents voyageurs au voyage s'engage à transmettre à chaque voyageur les informations fournies par LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE concernant le voyage de sorte qu'LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE ne puisse être tenue pour responsable de tout défaut ou omission dans la transmission de ces informations.

Risques encourus

Nous vous rappelons qu'LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE organise des voyages sportifs, en terrain naturel dits "d'aventure", qui peuvent donc être plus ou moins éloignés des infrastructures d'assistance et dans des régions difficiles d'accès. Chaque voyageur doit se conformer aux conseils donnés dans les fiches techniques et par le guide-accompagnateur, ou dans le carnet de route. Chaque voyageur doit être conscient qu'il peut courir des risques de tout ordre dus aux conditions locales (mauvais état des routes et moyens de communication, éloignement des centres médicaux, situation politique ou sanitaire, etc.). Il les assume en toute connaissance de cause. De même, LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE ne saurait être responsable de l'imprudence individuelle d'un ou de plusieurs voyageur(s), LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE se réservant le droit d'exclure, à tout moment, un ou plusieurs voyageur(s) dont le comportement mettrait en danger la sécurité du groupe ou son bien-être, sans qu'aucune indemnité ne soit due au voyageur.

6. Conditions particulières applicables aux voyages Liberté

Le circuit s'effectue, dans la majorité des cas, sans accompagnateur et, à ce titre, sous l'entière responsabilité de chaque voyageur.

Chaque voyageur devra notamment :

- être capable de se repérer sur une carte avec du matériel d'orientation (boussole, GPS) ;
- se repérer à l'aide des balises éventuelles, des indications du dossier de voyage, et des cartes mises à sa disposition ;
- choisir un horaire de départ adapté à la durée des étapes et au rythme de marche de chaque voyageur, laissant un large créneau de sécurité ;
- se renseigner quotidiennement sur les conditions météorologiques, ainsi que sur les conditions de sécurité ;
- se présenter aux dates prévues dans les lieux d'hébergement indiqués au programme ;
- emporter l'équipement nécessaire à la réalisation du programme (l'équipement décrit par LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE constitue un minimum conseillé) ;
- être en possession des polices d'assurance et d'assistance souscrites, ainsi que des documents administratifs et de police nécessaires (visa, passeport...) ;
- connaître les premiers gestes de secours d'urgence. En cas d'obstacle au déroulement du programme prévu, nous vous invitons à prendre contact avec le correspondant de LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE, dont les coordonnées figurent dans le dossier de voyage.

Il est conseillé aux voyageurs de posséder un téléphone portable utilisable depuis le pays concerné. Toute modification du programme à l'initiative d'un ou plusieurs voyageur(s) est réalisée sous sa/leur propre responsabilité et à ses/ leurs frais. Ainsi, le circuit s'effectuant sans accompagnateur, la responsabilité d'LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE ne saurait être engagée, notamment :

- en cas d'inobservation de l'une des recommandations précitées par un ou plusieurs voyageur(s) ;
- en cas d'erreur d'itinéraire commise par le(s) voyageur(s), de faute et/ou imprudence personnelle du/es voyageur(s) ;
- en cas d'incident ou d'accident survenu au cours du voyage non imputable à LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE.

7. CONDITIONS DE TRANSPORT

Identité du transporteur

L'identité du ou des transporteur(s) susceptible(s) d'assurer vos transports au cours de votre voyage figure sur le descriptif du voyage (page web) ou la fiche technique du voyage. En cas de modification intervenant après votre inscription, LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE s'engage à vous communiquer par tous moyens, dès qu'elle en aura connaissance, tout changement dans l'identité du ou des transporteurs, en particulier aérien(s). Conformément à notre obligation, nous vous informons que la liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr

Changement d'horaires des transports

Nous ne connaissons pas les horaires exacts de vos transports (ex. : vols) au moment de la diffusion de notre offre de voyages. Pour vous permettre d'appréhender la durée effective de votre séjour et sauf autre précision dans le descriptif du voyage, le premier et le dernier jour du voyage sont généralement consacrés au transport. Pour le transport aérien, nous vous informons que les horaires des vols peuvent varier jusqu'au départ du voyage et ce en fonction des autorisations de trafic données par les autorités compétentes aux compagnies. Pour éviter tout risque de confusion, nous vous communiquons les horaires dès qu'ils sont confirmés par la compagnie aérienne. Les temps d'escale sont déterminés par les compagnies aériennes selon leurs plans de vol et ils peuvent être modifiés pour des motifs inhérents à la réglementation et à des circonstances extérieures au transporteur, sans que cela puisse constituer un motif d'annulation sans frais. Tout vol peut intervenir à n'importe quelle heure du jour prévu et peut impliquer de se présenter à l'aéroport quelques heures avant le commencement de ce jour et au maximum 3 heures avant.

Changement d'itinéraire, de gare, port et/ou d'aéroport

Tout transporteur peut être amené à modifier sans préavis non seulement les horaires mais aussi l'itinéraire ainsi que les gares, ports et/ou aéroports de départ et de destination, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE ou de grèves extérieures à LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE. Ces événements peuvent entraîner des retards, des annulations, ou des escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours. En cas de transport aérien, le voyageur détenant une carte d'embarquement demeure sous la protection et sous l'assistance de la compagnie aérienne.

Non-réalisation de la prestation de transport

En cas de non-réalisation de la prestation de transport réservée du fait du voyageur, pour tout motif extérieur à LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE, le billet de transport aller et/ou retour sera annulé par le transporteur. Le voyageur devra alors, pour pouvoir réaliser le déplacement, acheter à ses frais un ou plusieurs titres de transport. Pour les billets de transports aériens, les taxes et redevances d'embarquement des billets non consommés et entièrement payés sont remboursées sur demande (article L 224-66 du code de la consommation).

Retard/annulation des prestations de transport

En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage, et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement, et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits, de conserver tous les documents originaux (billets, cartes d'embarquement ou étiquette bagage...) et de solliciter du transporteur tout justificatif écrit. Dans le cas où le(s) voyageur(s) décide(nt) de renoncer au voyage en raison de la survenance des modifications ci-dessus énoncées alors qu'elles n'affectent pas l'un des éléments essentiels du voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation visés à l'article 5.1 ci-dessus.

Bagages

Chaque voyageur est tenu de conserver à tout moment avec lui et sous sa responsabilité les objets fragiles et précieux (lunettes, appareils électroniques, documents, etc.). Chaque voyageur doit veiller à la présence de ses bagages lors de l'organisation des transferts.

Transport aérien

La compagnie aérienne est seule responsable des dommages, vol, perte ou retard des bagages qui lui sont confiés. C'est auprès de ce transporteur que vous devez déclarer le sinistre le plus rapidement possible. Les conventions internationales de Montréal et Varsovie définissent les indemnités dues par le transporteur aérien en cas de perte ou d'endommagement des bagages.

Transport terrestre

Au cours du voyage, les bagages peuvent également être transportés par des moyens rudimentaires (dos de mule ou de chameau, toits de 4X4) et doivent être adaptés à ces conditions. Si le voyage souscrit comprend du transport routier privé (minibus, voiture), les bagages du voyageur confiés à LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE ne doivent contenir aucune marchandise qui ne serait pas conforme à la réglementation douanière en vigueur en France. A cet égard, le voyageur reconnaît avoir pris connaissance de la liste des marchandises interdites ou soumises à des formalités particulières disponible sur le site : <https://www.douane.gouv.fr/fiche/objets-personnels->

et-justificatifs-residents-delunion-europeenne ainsi que des franchises applicables à certaines marchandises (tabac, alcool...). LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable de tout manquement du voyageur à la réglementation douanière. En cas de perte ou de détérioration de bagages imputable à LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE, le montant de l'indemnisation ne pourra être supérieur à 1 200 € par bagage et le voyageur sera remboursé sur présentation des justificatifs appropriés (factures). Le cas échéant, un taux de vétusté pourra être appliqué par LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE et/ou l'assureur. LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE pourra s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité si la perte ou la détérioration du bagage est imputable au fait d'un tiers étranger au transport et/ou à une faute du voyageur.

Acheminement avant le départ et au retour du voyage

Pour chaque voyageur qui organise seul ses prestations pré et post-acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à son domicile au retour du voyage, LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE recommande d'acheter des prestations (titres de transport et autres...) modifiables et/ ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/ ports/gares raisonnables. En cas de survenance d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers ou du fait du voyageur, qui modifierait les prestations du voyage souscrites chez LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE et/ou impliquerait la modification des prestations réservées par le(s)voyageur(s) (non incluses dans votre voyage), LA MAISON DU VOYAGE / TREK AVENTURE ne saurait être tenue de rembourser les frais induits.

Mise à jour des CGV en date du 15/07/2023