

Conditions particulières de voyage OMNIA TRAVEL sa

Nos conditions particulières sont indissociables de toute offre de voyage, de toute inscription et de toute facture d'Omnia Travel, agissant en toute qualité, tant en son nom propre qu'au nom et/ou pour le compte d'un exécutant de tout engagement de voyage, et, le cas échéant, en tant qu'agent du voyageur, pour tout acte ou acte juridique en tant que professionnel, tel que visé à l'article 2 7 ° de la loi relative à la vente de voyages à forfait, d'arrangements de voyage couplés et de services de voyage du 21 novembre 2017 (plus loin en abrégé : " Loi sur les voyages à forfait ") Elles complètent les Conditions générales de voyage de la Commission des litiges de voyage et la Loi du 21 novembre 2017. Nos conditions particulières de voyage constituent, avec les conditions générales de voyage, les conditions contractuelles applicables au contrat du client.

Article 1 : Champ d'application

En fonction de la nature des services réservés, les parties sont liées par un contrat de voyage à forfait, un contrat d'organisation de voyage lié ou un contrat de services de voyage. En fonction des services réservés, certaines des dispositions ci-dessous peuvent ne pas s'appliquer à la réservation effectuée.

Article 2 : Promotion

Nos brochures, sites web, dépliants, etc. ont été préparés en toute bonne foi sur la base des informations disponibles. Omnia Travel se réserve le droit de corriger les erreurs matérielles apparaissant dans les informations précontractuelles. Le client accepte que l'organisateur puisse apporter des modifications au contrat de voyage à forfait.

Article 3 : Conclusion de l'accord

Le voyageur confirme avoir pris connaissance des informations précontractuelles pour les vacances à forfait, prévues à l'article 5 de la loi sur les voyages à forfait, pour les arrangements de voyage couplés, à l'article 66 de la même loi, et pour les services de voyage séparés, à l'article 71 de la même loi. Ainsi que les informations sur la personne responsable de la bonne exécution des engagements de voyage et sur la personne qui garantit la sûreté imposée par la loi en cas d'insolvabilité et l'organisme qui la fournit.

Tout engagement et accord de voyage, à quelque titre que ce soit, prend effet dès sa confirmation par Omnia Travel.

Le voyageur confirme avoir reçu toutes les informations conformément aux articles 10 et 11 de la loi sur les voyages à forfait et être lié par les conditions générales et particulières de l'organisateur et, le cas échéant, du détaillant ou du prestataire de services.

Le voyageur peut mandater Omnia Travel pour conclure des contrats, effectuer et/ou recevoir des paiements et accomplir tout acte juridique lié à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat de voyage et à ses conséquences, en son nom et pour son compte, et à cette fin faire élection de domicile à l'adresse d'Omnia Travel, moyennant des frais appropriés à convenir.

Tout mandat ou toute procuration et son acceptation doivent être attestés par le contrat de voyage lui-même, ou par un document rédigé légalement entre le voyageur et Omnia Travel.

Le contrat est conclu par l'acceptation par le voyageur de l'offre d'Omnia Travel, y compris les conditions applicables. Une réservation par téléphone, dont le client reçoit la confirmation par e-mail immédiatement après la réservation, est considérée comme une réservation définitive. Une réservation peut également être effectuée par l'intermédiaire d'un bureau de réservation. Après la conclusion du contrat, le voyageur reçoit une confirmation par e-mail. Lors d'une réservation par Internet, Omnia Travel conçoit le processus de réservation de manière à ce que le voyageur sache, avant d'accepter, qu'il conclut un contrat et quelles sont les conditions qui s'appliquent. En confirmant la réservation, le voyageur est lié par cet accord après avoir sélectionné le voyage souhaité et accepté les conditions générales.

L'offre est sans engagement et peut, le cas échéant, être révoquée par Omnia Travel même après acceptation de l'offre et d'une éventuelle confirmation. En cas de révocation, le contrat prend fin automatiquement et immédiatement et le voyageur ne peut plus faire valoir ses droits. En cas d'annulation, le voyageur n'a droit qu'au remboursement immédiat des sommes versées. L'annulation doit être faite par Omnia Travel le plus tôt possible et en tout cas dans les 48 heures suivant le jour de l'acceptation par le voyageur, sans indication de motif. Si le délai se termine un dimanche ou un jour férié, le délai est prolongé jusqu'au prochain jour ouvrable.

Le client n'a pas le droit de se rétracter d'une réservation. Conformément à l'article VI.53 12° du Code de droit économique, le client ne peut exercer le droit de rétractation pour la fourniture d'hébergement autre que résidentiel, de transport, de services de location de voitures, de restauration et de services liés aux activités de loisirs, si les contrats prévoient une date ou une période d'exécution déterminée.

Article 4 : Information par le voyageur

Les voyageurs peuvent toujours indiquer une préférence personnelle ou spéciale lors de la réservation de leur voyage. Il convient de faire la distinction entre une condition essentielle et des préférences particulières.

Le voyageur prend connaissance des formalités à accomplir conformément à la loi et à l'accord fourni par Omnia Travel.

Il est de la responsabilité exclusive de chaque voyageur d'être en possession de documents d'identité valides et d'obtenir les visas et/ou les documents d'entrée et de séjour nécessaires dans le pays de transit et/ou de destination du voyage réservé. Les voyageurs qui ne sont pas de nationalité belge doivent communiquer spontanément leur nationalité à Omnia Travel. Sans préjudice de l'obligation d'information d'Omnia Travel, les voyageurs doivent demander eux-mêmes les informations nécessaires, le cas échéant auprès du consulat du pays de destination ou sur le site Internet suivant www.diplomatie.belgium.be.

Cette règle s'applique également aux enfants mineurs, qui doivent au moins être en possession de leur propre carte d'identité avec photo, appelée "kids-ID". Les voyageurs ont l'obligation de s'informer de manière approfondie sur les réglementations spécifiques applicables aux mineurs. Les enfants voyageant seuls ou accompagnés d'un seul parent doivent présenter un document prouvant

le consentement des deux parents au voyage, indiquant les dates d'arrivée et de départ du pays concerné, l'adresse où ils passent leurs vacances et leur adresse en Belgique, ainsi que tout autre document exigé dans le pays de destination.

Si Omnia Travel a rempli son obligation d'information, elle ne peut en aucun cas être tenue responsable d'éventuels problèmes à cet égard. Si le voyageur n'est pas en mesure de présenter les documents nécessaires, Omnia Travel ne peut en aucun cas être tenu de prendre en charge les frais qui en résultent.

Article 5 : Prix

Tous les prix, suppléments et réductions s'entendent par personne, sauf indication contraire expresse. Le prix comprend ce qui est indiqué sous la rubrique "inclus" dans chaque programme ou offre de voyage. Les prix sont exprimés en euros.

Seuls les prix, en cas de modification de l'offre originale, confirmés dans le contrat de voyage, sont définitifs.

Toute offre, faite à la demande du voyageur, est toujours sous réserve, non contraignante et à considérer comme une proposition indicative seulement. Le cas échéant, le prix, l'itinéraire et les services de voyage qui y sont mentionnés peuvent être modifiés jusqu'à la confirmation finale dans le contrat de voyage.

5.1 Examen des prix

Omnia Travel a le droit, jusqu'à 20 jours avant le jour du départ, d'augmenter le prix du voyage en raison de modifications des coûts de transport, des taxes, des impôts et des taux de change applicables. Le prix du voyage est déterminé sur la base des prix, taxes et taux de change applicables à la date de détermination. Si des changements interviennent dans ces éléments après cette date, Omnia Travel se réserve le droit de répercuter ces coûts. La modification sera calculée sur la base de la différence entre le prix actuel et le prix à la date de détermination. Le voyageur a droit à une réduction de prix si les coûts diminuent pour les mêmes raisons.

5.2 Résidence et autres services à l'étranger

Les prix de l'hébergement et des autres services à l'étranger ont été calculés en fonction des tarifs et des taux de change mentionnés dans les informations précontractuelles. Si les taux de change changent après cette date, les prix de l'hébergement et des autres services à l'étranger peuvent être révisés.

5.3 Charges et taxes

Les augmentations ou diminutions des droits et/ou taxes après la date communiquée dans l'information précontractuelle seront respectivement ajoutées ou déduites du tarif net.

5.4 Transport aérien

Le prix du transport aérien est calculé conformément aux tarifs en vigueur à la date indiquée dans les informations précontractuelles, y compris les éventuelles surcharges carburant connues à cette date. Les éventuelles surcharges carburant ou réductions communiquées par le transporteur après cette date sont ajoutées ou déduites du tarif net.

5.5 Transport par train, bus ou bateau

Le prix du transport en train, en bus ou en bateau est calculé selon les tarifs en vigueur à la date indiquée dans l'information précontractuelle. Les surcharges de carburant ou les réductions communiquées par l'entreprise de transport après cette date sont ajoutées ou déduites du tarif net.

Article 6 : Conditions de paiement

Les paiements doivent être effectués au siège social d'Omnia Travel, nets sans escompte, au comptant sur le contrat, sauf disposition contraire expresse dans la confirmation de commande.

Si la réservation du voyage à forfait est effectuée plus de 45 jours avant le départ, un acompte de 30 % doit être versé. Le solde est payable 45 jours avant le départ. Si la réservation du voyage est faite moins de 45 jours avant le départ, le prix total du voyage est dû immédiatement. D'autres modalités de paiement sont possibles si l'organisateur demande un paiement immédiat au moment de la conclusion du contrat.

L'acceptation de délais de paiement n'entraîne pas la novation de la dette et n'affecte pas le caractère recouvrable de la dette et des intérêts et indemnités mentionnés ci-dessous.

En cas de non-paiement de tout ou partie du prix, les dispositions du Livre XIX du Code de droit économique s'appliquent et Omnia Travel enverra au client une mise en demeure gratuite de payer le montant dû dans les 14 jours calendrier. Si le voyageur ne paie pas dans ce délai, le montant dû sera majoré d'un intérêt annuel calculé au taux d'intérêt de référence majoré de huit points de pourcentage visé à l'article 5, deuxième alinéa, de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, calculé à partir du jour calendrier suivant le jour où le rappel gratuit a été envoyé au client, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de : 25 euros et des honoraires des avocats ou de l'agence de recouvrement.

Si une facture n'est pas payée intégralement à la date d'échéance, Omnia Travel mettra le client en demeure. Si le client ne paie pas non plus dans les 14 jours suivant l'envoi de la mise en demeure, le contrat est réputé résilié à partir de cette date. Dans ce cas, les frais de résiliation prévus à l'article 8 sont dus par le voyageur, sous réserve du droit d'Omnia Travel de réclamer une indemnité supplémentaire et des intérêts. Les éventuels acomptes versés par le voyageur seront déduits de l'indemnité facturée.

Article 7 : Paiement adéquat

Le client est tenu de transférer correctement les montants dus à Omnia Travel, en utilisant la communication structurée figurant sur la facture. Omnia Travel a le droit de facturer des frais

administratifs forfaitaires de 50 € pour couvrir les coûts si le client effectue un transfert sans utiliser la communication structurée.

Article 8 : Annulation

8.1 Annulation par le voyageur

L'annulation d'un voyage réservé ne peut être communiquée à Omnia Travel que par écrit, en indiquant la référence de la réservation. Les frais d'annulation, pour un contrat de vacances à forfait, sont fixés comme suit et s'ajoutent à des frais administratifs de 50 euros par dossier :

1. Pour les voyages en groupe par vol régulier, train ou autocar (sauf si d'autres conditions ont été communiquées dans les informations (pré)contractuelles) :
 - jusqu'à 60 jours avant le départ : 20 % du montant du voyage plus les frais d'annulation pour le(s) vol(s) prévu(s).
 - De 59 à 31 jours avant le départ : 30% du montant du voyage plus les frais d'annulation pour le(s) vol(s) prévu(s).
 - 30 à 16 jours avant le départ : 60% du tarif, avec un minimum de 125 € par personne et/ou des frais facturés par la compagnie aérienne.
 - De 15 à 8 jours avant le départ : 80 % du tarif, avec un minimum de 125 € par personne et/ou des frais facturés par la compagnie aérienne.
 - 7 jours avant le jour du départ : 100 % du prix.
2. Pour les prestations de voyage vendues séparément, les frais du fournisseur sont facturés. Ces frais s'ajoutent aux frais administratifs fixes. Pour les vacances à forfait, si Omnia Travel agit en tant que revendeur, les conditions d'annulation de l'organisateur sont d'application.
3. Pour les voyages à forfait autres que ceux visés au point 1 et dans le cas où Omnia Travel agit en tant qu'organisateur, le montant des frais d'annulation correspond au prix du voyage à forfait, déduction faite des économies réalisées et des recettes provenant d'une utilisation alternative des services de voyage. En cas d'annulation de billets de transport, une indemnité de 100 % est toujours facturée, quelle que soit la date d'annulation.

Les conditions d'annulation spécifiquement mentionnées dans l'itinéraire et/ou l'offre peuvent différer des dispositions ci-dessus.

8.2 Annulation par Omnia Travel

Omnia Travel se réserve le droit d'annuler un voyage si :

- le nombre minimum prédéterminé de participants payants n'a pas été atteint ;
- il ne peut exécuter le contrat en raison de circonstances inévitables et extraordinaires.

Si Omnia Travel annule le voyage pour l'une des raisons susmentionnées, elle remboursera au voyageur l'intégralité des montants payés pour le voyage à forfait, sans devoir aucune indemnité supplémentaire.

Article 9 : Modification par le voyageur

Les modifications apportées par le voyageur à un voyage réservé peuvent être acceptées dans la mesure du possible, sous réserve de l'acceptation et du paiement de tous les frais y afférents. Ces frais dépendent de la date du changement, du type de destination et de la nature du changement. Ces frais s'ajoutent aux frais administratifs fixes.

Toute modification des dates ou de la destination du voyage par le voyageur sera considérée comme une annulation et sera soumise aux frais d'annulation mentionnés au point 8.1 ci-dessus.

Article 10 : Modifications par l'organisateur de voyages

Si Omnia Travel agit en tant qu'organisateur de voyages, il se réserve le droit d'apporter des modifications mineures au contrat de voyage à forfait. Omnia Travel en informera le client par le biais d'un support de données durable (p. ex. e-mail).

Si les guides annoncés ne peuvent pas être présents pour cause de maladie ou d'autres circonstances exceptionnelles, Omnia Travel est en droit de les remplacer. Naturellement, dans ce cas, Omnia Travel fournira des guides qui peuvent offrir une valeur ajoutée similaire pour ce voyage. Dans ce cas, le voyageur ne peut prétendre à aucun dédommagement, remboursement ou annulation gratuite.

Article 11 : Responsabilité

11.1 Généralités

La responsabilité est régie par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de forfaits de voyage liés et de services de voyage. L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait, que ces services soient fournis par l'organisateur ou par d'autres prestataires de services de voyage.

La responsabilité est limitée à trois fois le prix total du voyage pour les cas visés à l'article 51 §3 de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, d'arrangements de voyage liés et de services de voyage.

11.2 Modifications et errata

Cette offre a été préparée sur la base des données disponibles au moment de la rédaction. Toute erreur et/ou modification sera communiquée dans les plus brefs délais. Les offres sont établies de bonne foi en fonction des informations disponibles.

Toutes les informations communiquées par téléphone sont toujours susceptibles d'être modifiées.

11.3 Horaires

Les heures mentionnées sur les horaires, les programmes, les billets ou ailleurs sont indicatives.

11.4 Début et fin des services

Les services de l'organisateur de voyages commencent à l'aéroport de départ et se terminent à l'aéroport suivant le vol de retour dans le cas d'un voyage aérien, ou au point d'embarquement et de débarquement dans le cas d'autres moyens de transport, respectivement.

Article 12 : Vols

12.1 Heures de vol

Les horaires de vol indiqués dans la brochure ou dans l'offre ou communiqués au moment de la réservation sont donnés à titre indicatif, seul l'horaire indiqué sur les documents de voyage ou dans les dernières informations est d'application. En cas de modification des horaires après l'émission des documents de voyage, le voyageur en sera informé. Seul l'horaire le plus récent est applicable.

12.2 "Liste communautaire" de compagnies aériennes

Conformément à l'article 9 du règlement européen (CE) n° 2111/2005, l'organisateur de voyages est tenu de vous informer de l'existence d'une liste de compagnies aériennes interdites au sein de l'UE, appelée liste communautaire. Cette liste peut être consultée à l'adresse suivante : https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_nl.

12.3 Identité des compagnies aériennes en activité

Conformément à l'article 11 du règlement européen (CE) n° 2111/2005, l'organisateur de voyages doit vous informer de l'identité des compagnies aériennes exploitant votre vol. Dans la mesure où l'identité n'est pas déjà connue au moment de la réservation, le nom de la compagnie aérienne susceptible d'assurer le vol sera indiqué. Dans la brochure, vous trouverez dans les itinéraires inclus les compagnies aériennes qui remplissent cette condition.

Vous serez informé de l'identité de la compagnie aérienne opérant lors de l'envoi des billets d'avion. En cas de changement ultérieur, vous en serez informé dès que possible et, en tout état de cause, avant l'enregistrement ou, s'il n'y a plus d'enregistrement lors d'une correspondance, au moment de l'embarquement.

12.4 Offre de vol

Le voyageur doit se présenter à l'aéroport en temps utile. Si le passager ne respecte pas cette obligation, il ne peut prétendre à une réduction de prix ou à une indemnisation, quelles que soient les raisons de sa négligence.

12.5 Bagages

Si les bagages sont perdus ou endommagés au cours d'un voyage aérien, le voyageur doit immédiatement obtenir un document (Property Irregularity Report) auprès du service des objets trouvés à son arrivée à l'aéroport.

12.6 Retard et annulation des vols

Pour les dommages et inconvénients subis en raison du retard et de la suspension des vols réguliers, le passager peut déposer une plainte contre la compagnie aérienne exploitante conformément aux dispositions du règlement européen (CE) n° 261/2004.

Article 13 : Procédure de réclamation et non-conformité

Le voyageur est tenu de signaler sur place et sans délai toute non-conformité détectée, de préférence dans cet ordre :

- au prestataire de services concerné
- au représentant de l'organisateur de voyages (l'accompagnateur, l'hôtesse, etc.) en personne ou par téléphone (détails dans les documents de voyage)

Pour que la réclamation soit valable et correctement traitée, le voyageur qui la formule est tenu de toujours fournir à Omnia Travel une copie écrite de la réclamation. Lors de l'introduction d'une réclamation, les pièces justificatives pertinentes doivent être présentées. Seules les réclamations présentées de manière probante peuvent être prises en considération. Lors d'une réclamation concernant l'exécution d'un vol, la présentation du billet et de la carte d'embarquement originale peut être exigée.

Si la plainte n'est déposée qu'après le voyage, les faits ne peuvent pas toujours être établis et le droit à l'indemnisation peut devenir caduc. Si la plainte signalée n'a pas été résolue de manière satisfaisante sur place ou si le voyageur n'a pas pu formuler de plainte sur place, le voyageur doit introduire une plainte officielle auprès du détaillant ou de l'organisateur de voyages, par lettre recommandée ou contre accusé de réception, au plus tard un mois après la fin du contrat de voyage.

Article 14 : Santé

Le voyageur est tenu de s'enquérir de son état de santé et d'être en règle avec ses obligations éventuelles.

Le voyageur doit se porter garant des vaccinations éventuelles. L'organisateur de voyages n'ayant pas d'autorité médicale, le voyageur doit évaluer les informations fournies avec un médecin qualifié.

Le voyageur a l'obligation de communiquer les informations personnelles pertinentes pour la bonne exécution du voyage (santé, habitudes alimentaires, etc.). Si le voyageur souffre d'une condition essentielle à l'exécution d'un voyage, il est tenu de la communiquer.

Article 15 : Assurance facultative ou obligatoire

Les informations sur les assurances facultatives ou obligatoires peuvent varier d'un voyage à l'autre. C'est pourquoi ces informations sont communiquées au voyageur avec les informations précontractuelles.

Article 16 : GDPR

Omnia Travel s'engage à ne demander que les données personnelles nécessaires à la réalisation des objectifs. Vous acceptez que vos données personnelles puissent être divulguées à certains organismes dans le but de remplir les objectifs de cet accord. Omnia Travel s'engage à prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles de ses clients conformément au GDPR. Vous pouvez consulter la politique de confidentialité d'Omnia Travel sur <https://www.omniatravel.be/fr/privacy-policy/>.

L'organisateur est tenu de transférer les données PNR à l'unité d'information des passagers (P.I.E.).

Article 17 : Compétence et droit applicable

En cas de litige concernant l'interprétation et/ou l'exécution du contrat avec le client, seuls les tribunaux de l'arrondissement de Louvain sont compétents pour statuer sur la question en vertu du droit belge. Le droit belge s'applique exclusivement à tous les accords conclus avec et par Omnia Travel.

Si une disposition devait être jugée invalide pour quelque raison que ce soit, les autres dispositions resteraient pleinement applicables et la disposition jugée invalide serait remplacée par la disposition la plus proche qui soit légalement possible.

Article 18 : Assurance contre l'insolvabilité financière

Omnia Travel est assuré contre l'insolvabilité financière auprès du Fonds de garantie des voyages.

En cas d'insolvabilité financière de l'organisateur de voyages et/ou du détaillant avec lequel vous avez conclu un contrat, vous pouvez faire appel au Fonds de garantie des voyages. Vous pouvez le faire en contactant votre organisateur ou détaillant ou en contactant directement le Fonds de garantie des voyages. Vous pouvez joindre ce dernier comme suit Kalkoven 5 (b. 0202) - 1820 Steenokkerzeel, téléphone : 02/240 68 00, e-mail : mail@gfg.be.