

Conditions Particulières de Voyage Holiways B.V.

Ces conditions particulières de voyage font partie intégrante de chaque offre de voyage, de chaque inscription et de chaque facture. Elles complètent les Conditions Générales de Voyage de la Commission de Litiges Voyages ainsi que la loi du 01.01.24. Ces conditions particulières de voyage constituent, avec les Conditions Générales de Voyage, les conditions contractuelles applicables aux conventions conclues avec le client. Lors de la réservation d'un voyage, le client/participant confirme avoir pris connaissance au préalable des deux conditions de voyage et les accepter.

Article 1 : La convention

La convention de voyage est conclue entre, d'une part,

Holiways BV, filiale d'Explorers BV

Sportstraat 270/0001

9000 Gand

TVA : BE 0649 842 689

www.holiways.be

info@holiways.be

Assurance de solvabilité : Fond de Garantie Voyages, police n° 23 09.1620.00/9262

Ci-après désignée par « Holiways » ou « l'organisateur ».

Et le client, à savoir toute personne/organisation ou association qui réserve un voyage organisé ou vendu par Holiways ou qui y participe, ci-après désigné(e) par « le client », « le participant » et/ou « vous ».

Article 2 : Promotion

Toutes les données figurant sur le site web, dans la brochure de voyage, sur les dépliants, etc. ont été rassemblées de bonne foi et sont présentées de la manière la plus exacte possible sur la base des informations disponibles à ce moment-là. Holiways se réserve le droit de corriger les erreurs matérielles figurant dans l'information précontractuelle jusqu'à 21 jours au plus tard avant la date de départ. Holiways en informera le client par écrit dès qu'elle en aura elle-même connaissance, mais ne pourra en aucun cas en être tenue responsable. Le client accepte que l'organisateur puisse apporter des modifications au contrat de voyage à forfait.

Article 3 : Information de la part du client/participant

1. Le client peut toujours indiquer une préférence personnelle ou particulière lors de la réservation d'un voyage. Une distinction doit être faite à cet égard entre les conditions essentielles et les souhaits particuliers.
2. Le client répond du respect des obligations de tous les participants qu'il inscrit. Cela implique notamment que tous les participants satisfont aux formalités requises (entre autres pièces d'identité, formulaires de mutuelle, visa éventuel, autorisation pour les mineurs de voyager, ...) pour se rendre à la destination réservée.
3. Holiways ne pourra en aucun cas être tenue responsable du non-respect de ces obligations. Lorsque le voyageur fournit des informations erronées et que cela entraîne des frais supplémentaires pour Holiways et/ou un prestataire de services, ces frais pourront lui être portés en compte.

Article 4 : Prix

4.1 Mention

Tous les prix, suppléments et réductions mentionnés s'entendent par personne, sauf mention expresse contraire. Le prix comprend ce qui est indiqué comme « compris » pour chaque forfait ou offre. Les prix sont exprimés en EUR.

Les prix indicatifs affichés sur le site web sont calculés sur la base de la durée indiquée, du moyen de transport, de l'hébergement, des repas, des activités, des assurances et des frais administratifs. Ces prix dépendent du nombre de participants, des saisons et des disponibilités.

4.2 Révision

Le prix convenu dans la convention est fixe et tous les services mentionnés visés à l'article 4.3, taxes et impôts compris, sauf mention expresse contraire dans la convention et sous réserve d'une erreur matérielle manifeste et des possibilités d'adaptation de prix prévues à l'article 5 des conditions générales de voyage de la commission de litiges.

4.3 Éléments constitutifs

Selon la convention de voyage, le prix de base peut comprendre les éléments suivants :

- L'hébergement tel que décrit dans l'offre
- Les repas et boissons tels que décrits dans l'offre
- Le moyen de transport à destination et au retour ainsi que les bagages tels que décrits dans l'offre. Si le transport en avion est choisi, le prix est calculé selon les tarifs en vigueur à la date de signature, suppléments connus à ce moment inclus (carburant, taxes aéroportuaires, etc.). Les suppléments ou réductions communiqués par la compagnie aérienne après la date de signature de la convention de voyage sont répercutés nets sur le prix du voyage.
- Les taxes et impôts connus à la date de signature. Les augmentations et/ou diminutions ultérieures sont répercutées nettes sur le prix du voyage.
- La TVA selon les taux en vigueur
- Les frais administratifs de réservation

Ne sont pas compris dans le prix de base de la convention :

- Les frais de passeport, visa, vaccinations et autres formalités obligatoires pour les participants
- Les dépenses personnelles pour les repas et boissons (sauf mention contraire dans la convention)
- Les autres dépenses personnelles et pourboires
- La taxe de séjour ou taxe touristique prévue par les autorités et perçue sur place, sauf mention contraire dans la convention
- Le programme d'activités, sauf mention expresse contraire dans la convention
- Une assurance annulation, sauf mention expresse contraire dans la convention
- Une assurance voyage et assistance, sauf mention expresse contraire dans la convention

Pour votre voyage, le paiement d'une caution peut être demandé, en garantie du bon état de l'hébergement, du matériel, des véhicules, etc. mis à la disposition du client. Cette caution sera explicitement mentionnée dans la convention, de même que ses modalités de paiement. Tout dommage causé pendant le voyage pourra entraîner la retenue de la caution. Si le dommage dépasse le montant de la caution, un supplément pourra être facturé au client, sur présentation des justificatifs nécessaires.

Article 5 : La Convention

5.1 Option

Le client peut prendre une option gratuite sur son voyage à forfait jusqu'à la date limite mentionnée sur l'offre et l'annuler gratuitement. Une fois cette date limite dépassée, Holiways n'est plus engagée et conserve le droit d'attribuer les prestations proposées à d'autres clients.

Lors de la réservation d'un forfait, Holiways est tenue de remettre au client une convention conforme à la loi.

Une fois que le client a signé la convention pour accord, la réservation est confirmée et le client est lié par les conditions de voyage.

5.2 Acomptes

Une réservation n'est définitive qu'après réception du premier acompte requis, à concurrence de 30 % du prix du voyage et conformément au nombre de participants indiqué dans la convention.

Une fois la réservation définitive, le client n'a plus le droit de se rétracter de la convention.

Le premier acompte doit être versé dans un délai de 2 semaines après la signature de la convention, sur le numéro de compte communiqué. Holiways transmet à cet effet à ses clients une facture pro forma en temps utile.

Si un client annule malgré tout le voyage dans les 2 semaines suivant la signature de la convention et avant le versement intégral de l'acompte, Holiways se réserve le droit de facturer au client des frais d'annulation forfaitaires de 10 % du prix total du voyage.

Le deuxième acompte, également de 30 % du prix total du voyage, doit être payé au plus tard 180 jours avant le départ, sur le numéro de compte communiqué. Holiways transmet à cet effet une 2e facture pro forma en temps utile.

5.3 Nombre de participants

Le voyage réservé par le client peut être explicitement soumis à un nombre minimum de participants comme condition de réalisation du voyage. Ce nombre est mentionné dans la convention. Si le nombre minimum de participants n'est pas atteint, Holiways se réserve le droit d'annuler entièrement le voyage ou de le revoir. Le client en est informé au moins 30 jours avant le départ. Le client a alors le choix entre accepter la proposition alternative, le cas échéant avec adaptation de prix, ou l'annulation gratuite du forfait avec remboursement intégral des sommes déjà payées.

Article 6 : Modalités de paiement

6.1 Le premier acompte (*)

Le premier acompte (tel que décrit à l'article 5.2) doit être payé au plus tard 2 semaines après la signature de la convention de voyage.

6.2 Le deuxième acompte (*)

Le deuxième acompte (tel que décrit à l'article 5.2) doit être payé au plus tard 180 jours avant le départ.

- (*) 1. Si la réservation du forfait a lieu plus de 180 jours avant le départ, l'acompte s'élève à 30 % du prix total du voyage par participant, avec un minimum de 80 € par participant.
- 2. Si la réservation a lieu moins de 180 jours et jusqu'à 30 jours avant le départ, l'acompte unique s'élève à 60 % du prix total du voyage par participant.
- 3. Si la réservation a lieu moins de 30 jours avant le départ, l'acompte s'élève à 100 % du prix du voyage par participant.

6.3 Solde du prix du voyage

Le paiement du solde est dû au plus tard 30 jours avant la date de départ. Le client est réputé virer les montants dus selon les modalités décrites dans la convention.

6.4 Paiement tardif ou défaut de paiement

À défaut de paiement à l'échéance, le solde impayé sera de plein droit, et sans mise en demeure préalable, majoré de 10 % sur base annuelle et augmenté des frais exposés en lien avec le recouvrement de la créance, à savoir une indemnité administrative forfaitaire de 35 € ainsi que les honoraires d'avocats, conformément aux dispositions de la loi du 21 avril 2017.

En cas de non-paiement du solde du prix du voyage à l'échéance, Holiways se réserve en outre le droit d'annuler entièrement le voyage, après mise en demeure, auquel cas les conditions d'annulation décrites à l'article 7 seront d'application, sans préjudice du droit de Holiways de percevoir un dédommagement complémentaire et des intérêts.

Article 7 : Annulation

Holiways recommande vivement de souscrire une assurance annulation proposée avec le forfait. Les conditions de cette police peuvent à tout moment être demandées par écrit à Holiways.

7.1 Annulation par le client ou le participant

Si le client et/ou le participant n'a pas souscrit d'assurance annulation, il peut néanmoins annuler son voyage moyennant le paiement correct des frais d'annulation suivants :

1. Jusqu'à 45 jours avant le départ : 30 % du prix du voyage
2. Dans les 45 jours avant le départ : 60 % du prix du voyage
3. Dans les 15 jours avant le départ : 80 % du prix du voyage
4. Dans les 7 jours avant le départ : 100 % du prix du voyage

Par dérogation à ce qui précède, les frais d'annulation peuvent être adaptés si les frais d'annulation du fournisseur (notamment hébergement, transporteur, activités, ...) sont supérieurs aux montants ci-dessus, moyennant présentation des justificatifs. Des dérogations peuvent également être spécifiquement mentionnées dans les conventions de voyage.

7.2 Annulation par Holiways

Holiways se réserve le droit d'annuler gratuitement un voyage en cas de circonstances exceptionnelles, imprévues ou incontrôlables, en ce compris, mais sans s'y limiter, des conditions météorologiques extrêmes, une guerre (menaçante), des grèves, le terrorisme, des catastrophes naturelles, une épidémie, un incendie, un avis de voyage négatif émis par le Service Public Fédéral belge des Affaires étrangères, etc. Holiways proposera toutefois toujours au client un voyage alternatif équivalent.

Le client en sera informé par écrit et aura la possibilité de reporter le voyage à une date ultérieure ou de convertir le prix du voyage déjà payé en un bon à valoir équivalent au montant déjà payé. Les conditions générales seront mentionnées sur ce bon.

Le client a le droit de refuser un report ou le bon à valoir ; dans ce cas, le prix du voyage déjà payé sera remboursé dans les 14 jours suivant l'annulation, sauf disposition contraire des autorités belges ou européennes.

Article 8 : Cessibilité de la convention de voyage

Un client peut céder la convention de voyage à un tiers, à condition que celui-ci réponde intégralement aux conditions de voyage et que cela soit communiqué par écrit à Holiways au plus tard 30 jours avant le départ. Holiways facturera à cet effet des frais administratifs de 50 €, majorés des frais de modification auprès des fournisseurs (notamment changements de nom).

Si la cession est communiquée dans les 30 jours, les frais dépendront des différents fournisseurs et les frais qui en découlent seront facturés au client.

Holiways n'est toutefois pas responsable des remboursements entre le cessionnaire et le client ; les deux restent solidairement responsables du paiement du solde dû, des frais, etc.

Article 9 : Autres modifications de la convention de voyage

9.1 Modifications par Holiways

Holiways se réserve le droit d'apporter des modifications mineures au contrat de voyage à forfait. L'organisateur de voyages en informera le client via un support durable (par exemple un e-mail).

9.2 Modifications par le client/les participants

Toute modification d'un voyage réservé doit être communiquée par écrit à Holiways (par e-mail) et peut entraîner une adaptation de prix. La modification définitive ne sera acceptée qu'après concertation avec les différents fournisseurs et moyennant le paiement des frais qui en découlent.

Pour les modifications communiquées/demandées dans les 30 jours avant le départ, des frais administratifs forfaitaires de 25 € seront automatiquement facturés.

Une demande de modification de la date de départ, de la durée du voyage ou de la destination ne constitue pas une modification, mais une annulation complète du voyage.

Une diminution du nombre de participants ne constitue pas une modification, mais une annulation selon les conditions d'annulation de l'article 7.1.

Article 10 : Responsabilité

10.1 Dispositions légales

La responsabilité de Holiways en tant que revendeur de services de voyage ou en tant qu'organisateur de voyages, selon le cas, est régie 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.

Holiways ne peut, en tant qu'organisateur de voyages ou revendeur, être tenue responsable que des services de voyage qu'elle vous a proposés et vendus, et qui font ainsi partie de la convention de voyage. Les horaires mentionnés sur les programmes, billets ou ailleurs sont donnés à titre indicatif.

L'offre des forfaits a été établie selon les informations disponibles au moment de sa création. Toute erreur et/ou modification éventuelle sera communiquée aussi rapidement que possible. Les photos et illustrations éventuelles figurant dans la brochure, la publicité, le matériel marketing, le site web, etc. ont une valeur purement informative et ne font pas partie du contrat.

Si, sur place, le client procède lui-même à l'achat ou à la participation à des excursions, activités, compétitions, événements, spectacles, etc., cela se fait auprès d'entreprises qui ne sont pas liées à Holiways.

De telles activités sont toujours exclues de la responsabilité de Holiways.

Holiways ne peut, en tant qu'organisateur de voyages ou revendeur, en aucun cas être tenue responsable des dommages causés par le client lui-même ou par des tiers ne faisant pas partie de l'exécution du contrat de voyage conclu avec Holiways.

En cas d'accidents survenus sous l'influence de l'alcool ou d'autres substances stupéfiantes, le participant en est personnellement et solidairement responsable, et Holiways ne peut d'aucune manière être tenue responsable.

Holiways n'est pas une société de transport (bus, train, avion, etc.) et n'exécute pas elle-même les trajets. Elle ne peut donc être tenue responsable des retards et/ou autres dommages survenant pour quelque raison que ce soit, ni être responsable de la perte, de l'endommagement ou du vol de bagages.

Holiways se réserve le droit d'exclure un client ou un participant de la poursuite du voyage si, par son comportement, celui-ci constitue une menace pour la sécurité et le bien-être de lui-même ou des autres voyageurs pendant toute la durée du séjour.

10.2 Force majeure

Holiways ne pourra être tenue responsable en cas de force majeure, un événement que, malgré toute la diligence requise, elle ne pouvait ni prévoir ni éviter, ou d'autres situations telles que prévues par la loi du 21 novembre 2017.

10.3 Limitation de la responsabilité

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, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

10.4 Liste communautaire des 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 des compagnies aériennes faisant l'objet d'une interdiction d'exploitation au sein de l'UE, appelée liste communautaire. Celle-ci peut être consultée sur https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr.

10.5 Identité des transporteurs aériens effectifs

Conformément à l'article 11 du règlement européen (CE) n° 2111/2005, l'organisateur de voyages doit vous informer de l'identité du ou des transporteurs aériens effectifs concernant votre vol. Dans la mesure où cette identité n'est pas encore connue au moment de la réservation, le nom de la compagnie susceptible d'assurer le vol est communiqué.

L'identité du transporteur aérien effectif vous est communiquée lors de l'envoi des billets d'avion. Si des modifications surviennent par la suite, vous en serez informé aussi rapidement que possible, et en tout cas avant l'enregistrement ou, en cas de correspondance sans nouvel enregistrement, avant l'embarquement.

Article 11 : Règlement des plaintes et non-conformité

Sauf disposition contraire prévue dans votre convention de voyage, toutes les questions, signalements et plaintes relatifs à l'exécution de la convention de voyage doivent être adressés à Holiways pendant les heures de bureau (du lundi au vendredi, de 9h30 à 17h00), à l'adresse e-mail suivante : info@holiways.be (ou l'adresse e-mail mentionnée dans la convention de voyage).

Les plaintes concernant l'exécution de la convention de voyage doivent être portées à la connaissance du prestataire de voyage concerné et de Holiways ou de son représentant sur place le plus rapidement possible, et en tout cas dans un délai raisonnable.

Holiways se réserve le droit de remédier aux éventuelles plaintes sur place en nature, plutôt que de prévoir un remboursement ou une compensation.

À défaut de signalement en temps utile, les faits ne pourront pas toujours être retracés, et le droit à un dédommagement pourra être perdu.

Pour qu'une plainte soit valable et traitée correctement, le participant qui l'a détaillée est tenu de toujours faire parvenir une copie écrite de sa plainte à l'organisateur. Lors du dépôt d'une plainte, les justificatifs pertinents doivent être fournis. Seules les plaintes déposées de manière probante pourront être prises en considération.

Si une plainte ou une question n'a pas pu être résolue pendant le voyage par une intervention immédiate, le client/participant a la possibilité d'introduire une plainte écrite, au plus tard 14 jours après la fin du voyage effectué.

Le numéro d'urgence auquel le client/les participants peuvent s'adresser pour obtenir une assistance ou signaler une non-conformité leur est communiqué dans les documents de voyage.

Article 12 : Arbitrage ou tribunal

En cas de litige, les parties s'efforceront d'abord de trouver un arrangement amiable entre elles.

Si cette tentative échoue, chacune des parties concernées pourra s'adresser à l'asbl Commission de Litiges Voyages à des fins de médiation. Toutes les parties doivent marquer leur accord à cet égard.

Les parties conviennent que la convention de voyage, l'ensemble des conditions qui y sont mentionnées, ainsi que tout litige qui pourrait en découler, sont soumis au droit belge et relèvent de la compétence des tribunaux belges.

Article 13 : Divers

13.1 Déclaration de confidentialité

Holiways traite les données de ses clients conformément à la réglementation européenne et internationale en matière de vie privée. Pour plus d'informations, veuillez consulter la déclaration de confidentialité disponible sur le site web.

Holiways s'engage à ne demander que les données personnelles nécessaires à la réalisation du forfait.

13.2 Réseaux sociaux

Holiways se réserve le droit de contrôler, d'adapter, de signaler ou de supprimer sur les réseaux sociaux tout contenu qui, selon Holiways, est illégal, injurieux, grossier, obscène ou autrement indésirable, y compris s'il porte atteinte aux droits de propriété de tiers ou aux présentes conditions particulières. Sans préjudice de ce droit, l'auteur du contenu publié sur les réseaux sociaux en reste seul responsable. Holiways n'assume aucune responsabilité à cet égard.

13.3 Photographie

Pendant les voyages organisés par Holiways, des photographes peuvent être engagés afin de capturer l'ambiance en photos et vidéos. Toute personne qui s'inscrit à un voyage Holiways accepte l'utilisation de ces images, sur lesquelles elle peut elle-même apparaître, à des fins promotionnelles. Le voyageur a le droit de s'y opposer moyennant une simple demande écrite adressée à team@holiways.be, au plus tard le jour du départ.

13.5 Assurance contre l'insolvabilité financière

Holiways est assurée contre l'insolvabilité financière auprès du Fond de Garantie Voyages, sous la police n°2309.1620.00/9262.