

Conditions particulières

Conditions de vente particulières Destination Green

Art. 1 – Information

1.1. Toutes nos offres, devis et contrats sont rédigés de bonne foi en fonction des données disponibles au moment de la demande.

1.2. Destination Green se réserve le droit de corriger des erreurs matérielles manifestes dans les informations précontractuelles et dans le contrat. En outre, ces informations précontractuelles peuvent être modifiées par les parties avant la conclusion du contrat.

1.3. Les informations communiquées par téléphone sont toujours données sous réserve.

Art. 2 – Prix

2.1. Les prix comprennent :

1° le transport, le logement et/ou les services indiqués tels que dans le contrat de vente ;

2° la TVA, selon les taux en vigueur à la date de la signature du contrat ;

2.2. Les prix sont éventuellement révisables pour autant que la révision soit consécutive aux variations suivantes : les taxes afférentes à certains services, le coût des transports, y compris le coût du carburant.

2.3. Les prix sont fixés, tenant compte de ces coûts, en date du 01/07/18. Cette date sera prise en référence pour calculer la variation éventuellement réclamée ou remboursée au voyageur.

2.4 Chaque dossier en demande est soumis à un frais de dossier de 25 euros. Ce montant pourrait être augmenter pour des réservations à moins de 4 semaines avant le départ. En cas ou nos services de réservation considèrent une demande en demande irréaliste et le voyageur insiste a faire la demande les frais s'élève à 25 euros minimum par personne.

2.5. Les prix ne comprennent pas :

1° les entrées et/ou frais de participation pour les sites/curiosités facultatifs, non repris dans les inclus. Toutefois, à la signature du contrat, ils sont donnés de bonne foi sous réserve de modification de maximum 8% selon l'article 9 des conditions générales de voyages à forfaits.

2° les boissons (sauf mention contraire) et frais personnels

3° les pourboires aux guides locaux et au personnel des hôtels

4° la prime de l'assurance annulation et/ou l'assurance assistance

5° les taxes de séjours en vigueur (sauf mention contraire). Celles-ci sont toujours à régler sur

place par le voyageur et peuvent varier par destination et sont calculer par nuit.

6° le coût de moyens de transports non prévus et demandés par le voyageur pour faciliter/alléger son déplacement (taxi, train, chaise porteur, funiculaire, calèche, etc.)

7° les frais de passeport et de visa, vaccinations et autres formalités.

8° cette liste n'est pas limitatif.

Art. 3 - Le contrat de vente de voyages à forfait

3.1. Le contrat de vente d'un voyage à forfait se forme au moment de la confirmation du voyage par Destination Green.

3.2. Les exigences particulières doivent être signalées à la signature du contrat. Elles y seront reprises à titre indicatif et feront l'objet d'une attention particulière. Destination Green ne peut néanmoins garantir qu'elles soient complètement respectées.

Art. 4 – Paiement

4.1. Sauf mention contraire, un acompte de 40% du montant total du voyage est exigé à la signature du contrat de vente. Cet acompte doit être réglé au plus tard 4 jours calendrier à partir de la signature du contrat. A défaut de règlement d'acompte dans les 8 jours ouvrables après la signature du contrat, Destination Green se réserve le droit d'annuler automatiquement la réservation. Le cas échéant, des frais d'annulation seront appliqués suivant l'article 6.

4.2. Le solde doit être versé au plus tard 62 jours avant la date de départ. A défaut, Destination Green se réserve le droit d'appliquer des intérêts de 10% et de conserver les documents de voyages.

4.3. Lors de la réservation d'un vol ou d'une traversée maritime ou d'autres éléments non remboursable, la totalité du prix est immédiatement exigible à l'inscription de ces éléments.

4.4. Si la réservation a lieu moins de 62 jours avant la date de départ, la totalité du prix est immédiatement exigible.

Art. 5 – Annulation par le voyageur

5.1 Les billets du transport (indépendamment le moyen de transport réservé) seront jamais remboursés, en cas d'une modification / annulation il y a toujours 100 % des frais du montant du transport à compter. Ceci est également valable pour des services réservés, ou il y a un frais d'annulation de 100 % à partir du moment de la réservation, comme les excursions, les croisières, les tarifs promotionnels, les assurances, etc.

5.2 Pour une annulation :

Plus de 62 jours avant le départ : 40 % de la somme du voyage avec un minimum de € 150 par personne

De 62 à 31 jours avant le départ : 60 % de la somme du voyage avec un minimum de € 200 par personne

De 31 à 14 jours avant le départ : 80 % de la somme du voyages avec un minimum de € 350 par personne

Moins de 14 jours avant le départ ou en cas de no-show : 100 % de la somme du voyage

Destination green doit être informé de l'annulation d'un voyage réservé par écrit avec mention du numéro de réservation. Annuler n'est possible que les jours ouvrables, pendant les heures du bureau, du lundi au vendredi. Une annulation en dehors de ces périodes sera traitée le premier jour ouvrable suivant. Les samedis, les dimanches et les jours fériés ne sont pas considérés comme des jours ouvrables.

Une annulation communiqué oralement ne sera pas être acceptée.

Dans les prix de Destination Green une assurance d'annulation et/ou d'assistance n'est pas incluse. Nous pourrons vous fournir d'une assurance pareille au moment (et uniquement à ce moment) de la réservation du voyage.

Vu les frais d'annulation, nous conseillons vivement au voyageur de souscrire une assurance annulation.

Art. 6 – Modification / Cession par le voyageur

6.1 Les modifications apportées à un voyage réservé sont acceptées moyennant le paiement des frais, en plus du réajustement éventuel du prix. Il faut savoir que des réductions précédemment accordées peuvent ne plus être valables, selon la modification demandée. Les promotions actuelles sont également soumises à des conditions, et peuvent ne pas être applicables dans un dossier modifié. Vous en serez informé lors de la demande de modification. Les frais varient en fonction de la date de modification, du type de destination et de la nature des modifications.

6.1.1 Pour chaque modification il y aura un frais de dossier minimal de € 30, pour chaque modification à moins de 31 jours avant le départ, ce minimum est augmenté à € 50.

6.1.2 Pour un changement de la date (aller et / ou retour), le logement, le nom d'un participant du voyage les frais d'annulation sont applicables, cela est également le cas pour les services ou il y a un frais d'annulation de 100 % à partir du moment de la réservation.

6.1.3 Pour chaque modifications des billets du transport réservé : voyez les conditions d'annulation.

6.1.4 Pour chaque petite modification (la langue des documents de voyages, catégorie de chambre, le regime, ...) il faut compter les frais de modifications suivants :

- - Plus de 62 jours avant le départ : € 30 par personne
- - De 62 à 31 jours avant le départ : € 50 euro par personne
- - De 31 à 24 jours avant le départ : € 100 euro par personne
- - De 21 à 14 jours avant le départ : € 150 euro per personne
- - Moins de 14 jours avant le départ : voyez le conditions d'annulation

Article 7 Responsabilité

7.1 Tous les horaires du transport communiqués dans l'offre de prix, dans nos publicités ou durant la réservation sont indicatif. Le voyageur doit être au courant que les horaires peuvent se modifier, avant ainsi que durant le voyage. Pour les voyages en avion le voyageur doit se présenter à l'enregistrement au minimum 120 minutes avant le départ de l'avion pour les vols en zone Schengen. Pour les vols hors et dehors la zone Schengen et les vols intercontinentaux le voyageur doit se présenter à l'enregistrement au minimum 180 minutes avant le départ de l'avion. Destination green n'est pas responsable pour des frais supplémentaires pour le voyageur qui sont la suite du météo, des délais dans l'horaires du transport lequel sont le résultat des circonstances du météo, des pannes techniques, des grèves, d'une guerre, etc.

7.2 En cas de perte ou de l'endommagement du bagage le voyageur est tenu à faire une déclaration à l'aéroport par un formulaire : Property Irregularity Report. Sans une déclarations pareille chaque demande de dédommagement sera refusée pour le transporteur aérien. En cas d'un transport par train, bateau ou bus, il faut prendre contact immédiate avec le transporteur après la constatation du perte ou l'endommagement du bagage.

7.3 Destination green n'est pas responsable pour aucune blessure, ni une perte, ni un accident du voyageur. Destination green conseille de à souscrire une bonne assurance.

7.4 Destination green n'est pas responsable pour le manque des soins médicaux sur place et les résultats du manque des soins médicaux.,ni pour le manque de certains moyent de communications et de l'infrastructure dans certains régions au monde. Le voyageur doit se rendre compte des risques qu'il prend en voyageant vers ces destinations.

7.5 Destination green fait le meilleur pour garantir la sécurité des voyageurs. Néanmoins le voyageur est tenu d'être au courant des risques du voyage. Il est conseillé de consulter le site www.diplomatie.belgium.be . Les risques du voyage sont à charge du voyageur.

7.6 Destination green est tenu dans la mesure du possible, durant l'exécution du contrat de voyage, de faire diligence pour venir en aide et prêter assistance au voyageur en difficulté. Dans ce cas (de force majeure ou d'aide et assistance, etc.) l'organisateur de voyages peut mettre les coûts de transport et/ou de séjours et/ou services supplémentaires, à charge du voyageur.

7.7 Pour plusieurs informations concernant les vaccinations et de la santé durant le voyage réservé : consultez votre médecin ou www.vacciweb.be ou téléphonez au numéro 03/247.66.66.

7.8 Destination green peut, dans l'intérêt du voyageur modifier certains éléments du programme. Tant que cette modification n'est pas déterminante au contenu du voyage / programme et il n'y a pas de baisse de valeur, ces modifications ne donnent aucunes droit de remboursement.

Art. 8 – Modification par L'organisateur

8.1. Après signature du contrat, Destination Green se réserve le droit d'apporter certaines modifications ou adaptations au programme, en fonction des opportunités ou des contraintes du moment, et ce, sans dédommagement.

8.2. Les modifications éventuelles seront communiquées par l'intermédiaire de l'agent de voyage sous la forme d'un nouveau contrat.

8.3. Le voyageur disposera d'un délai de 3 jours ouvrables pour retourner le contrat signé pour acceptation. Passé ce délai, l'absence de réaction par courrier postal ou électronique sera considérée comme confirmation d'acceptation tacite.

Art. 9 – Annulation par l'organisateur

9.1. Destination Green se réserve le droit d'annuler tout voyage n'atteignant pas le nombre minimum de voyageurs requis, soit 20 personnes, et à prévenir les participants au plus tard 4 semaines avant la date de départ. Néanmoins, le dédommagement ne peut excéder le prix du voyage et ne couvre en aucun cas les frais éventuels engagés par le voyageur pour l'obtention

d'un passeport ou visa.

9.2. En cas de report sur un autre voyage, le voyageur conserve les avantages liés à une éventuelle réduction résa rapide.

Art. 10 – Voyages en avion

10.1. Les horaires de vol sont communiqués sous réserve et peuvent être soumis à modification jusqu'au jour du départ.

10.2. Le voyageur est tenu d'arriver à temps à l'embarquement.

10.3. Les première et dernière journées sont considérées comme entièrement consacrées au transport. Il est possible que la première et/ou la dernière nuit ne soit pas intégralement passée à l'hôtel en fonction des créneaux horaires relatifs aux vols, des transferts et des heures de convocation aux aéroports. De même, le repas du premier soir et le petit déjeuner du dernier jour peuvent être supprimés des services hôteliers pour des raisons horaires sans aucune compensation ; dans ces cas, selon les compagnies aériennes, un service à bord peut être proposé.

10.4. Destination Green n'est pas responsable concernant les éventuelles indemnités en cas d'annulation ou de retards des vols. Dans ce cas, ce sont les conditions générales et particulières des compagnies aériennes qui sont d'application.

10.5. Les horaires de vol sont toujours communiqués en heure locale.

10.6. En cas de perte ou de dommage aux bagages, le voyageur a l'obligation de faire une déclaration à l'aéroport.

10.7. Le nom de la compagnie aérienne est indiqué sur les documents de voyages.

Art. 11 – Plaintes

11.1. Les plaintes seront traitées conformément à l'article 17 des Conditions Générales.

11.1.1 Plaintes à destinations : Toute plainte doit être signalée le plus vite possible au prestataire de services ou au représentant du tour-opérateur sur place. Si aucune suite satisfaisante n'est donnée ou aucune solution n'est trouvée, le voyageur doit prendre directement contact avec le numéro d'urgence du tour-opérateur (voyez aux documents de voyage). Si le problème persiste en raison de fait que ces règles n'ont pas été respectées, cela peut avoir une influence sur la détermination d'une éventuelle indemnisation.

11.1.2 Prestations non obtenues : La contre-valeur des prestations non obtenues seront remboursée uniquement sur présentation d'une attestation établie par le prestataire de services, spécifiant clairement les prestations non fournies au client et susceptibles de remboursement.

11.1.3 Documents justificatifs : Lorsque vous introduisez une plainte, vous devez présenter tous les justificatifs pertinents. Seules les plaintes déposées avec des pièces probantes sont prises en considération. L'introduction de la plainte doit avoir lieu (et donc arriver chez Destination Green) dans les 8 jours après la fin du voyage. Pour introduire une plainte concernant l'exécution d'un vol, vous pourriez devoir présenter le billet et la carte d'embarquement originale (boarding pass).

11.2. Les plaintes peuvent être introduites via votre agence de voyage ou par email à l'adresse info@destinationgreen.be ou par courrier postal au Service Qualité, Edingseweg 282 – 9500 Geraardsbergen.

11.3. Si l'envoi est fait un dimanche ou un jour férié, la date du premier jour ouvrable suivant l'envoi du courrier sera considérée comme date d'introduction de la plainte.

11.4. Si la plainte est émise par un client d'un détaillant, et sauf avis contraire explicitement inscrit dans la plainte, Destination Green transmettra systématiquement une copie de la plainte, ainsi que son suivi, à l'agence de voyage où le contrat a été signé. Celle-ci fera suivre la réponse de Destination Green à son client.

11.5. Si un accord ne peut être trouvé, le voyageur peut s'adresser à la Commission Litiges Voyages, City Atrium, rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles, tél : 02/277 62 15, email : litigesvoyages@clv-gr.be

11.6. Tout litige sera porté devant les juridictions de Bruxelles.

Art. 12 – Obligations du voyageur

12.1. Le voyageur est tenu de respecter les obligations légales en matière de formalités douanières. A défaut, Destination Green décline toute responsabilité, notamment au niveau des frais, pénalités et dommages encourus par le fautif.

12.2. Le voyageur assure que son état de santé lui permet de suivre le programme prévu pendant le voyage choisi, sans entraîner de difficulté pour le groupe. En cas de nécessité, il veillera à se faire accompagner par une seconde personne qui lui apportera l'assistance

nécessaire.

12.3. Au cas où une activité prévue dans les inclus du voyage ne peut être effectuée en raison de l'état de santé du voyageur, celui-ci ne pourra se faire valoir d'un quelconque remboursement.

12.4. Le voyageur s'engage à respecter les conditions et règlements des prestataires de voyages (hôtel, musée, parc d'attractions, bateau, ...) inclus dans le forfait.

12.5. Afin que le séjour se passe dans les meilleures conditions, le voyageur est tenu de s'informer sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire du pays visiter. Il pourra trouver ces renseignements sur le site www.diplomatie.be ou auprès de son agent de voyage.

Art.13 – Responsabilité de l'organisateur

13.1. Destination Green décline toute responsabilité quant aux prestations non explicitement reprises au contrat de vente et éventuellement suggérées sur place.

13.2. Destination Green décline toute responsabilité sur tout chantier de travaux sur le lieu de séjour.

13.3. Destination Green n'assume aucune responsabilité quant à la perte ou à l'oubli de tout objet en cours de voyage. Aucune demande de recherche n'est prise en considération.

Art. 14 – Non-conformité

14.1. Destination Green est responsable de la bonne exécution des services de voyage.

14.2. Le voyageur informe Destination Green, dès que possible de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.

14.3. En cas de difficultés ou besoin d'assistance sur place ou constat de non-conformité sur place, le voyageur peut prendre contact avec nos représentants locaux au numéro d'urgence mentionné aux documents de voyage.

Si l'assistance sur place ou les services d'urgence n'ont pu trouver de solution immédiatement, Destination Green s'engage à traiter le défaut de conformité le jour ouvrable qui suit le signalement de non-conformité par le voyageur.

Art. 15 – Fonds de garantie

Destination green bvba est tenue par Amlin Europe sa, succursale Belgique, Avenue Roi Albert II 37, 1030 Schaerbeek (NBB nr. 0745 – RPR 0416.056.358), www.amlin.com à

remplir ses obligations envers le voyageur en cas d'insolvabilité financière. Ce cautionnement est accompagné par les Vlaamse Solidariteit Reisgelden, une division de la Vereniging van Vlaamse Reisbureaus VZW (Association des Agences de Voyages flamandes ASBL).

Date : 01 juillet 2018