

PROCEDURE ET CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE « GROUPES »

1. DEFINITION DES PARTIES AUX PRESENTES

1.1. La société anonyme VOYAGES LEONARD, détentrice de la licence de catégorie A numéro 1188, dont le siège social est établi rue du Brou 41 à 4800 Verviers en Belgique et dont le siège opérationnel est situé Parc Artisanal 25 à 4671 Barchon en Belgique est un organisateur de voyages en groupe, et est dénommé ci-après plus simplement « l'organisateur ».

L'organisateur est représenté par un de ses gestionnaires commerciaux ou un de ses organes de Direction, ci-après désigné plus simplement « le gestionnaire ».

1.2. Le client dont question aux présentes est un groupement de plusieurs voyageurs.

1.3. Le mandataire du groupe dont question aux présentes est le porte-fort du client quant à toutes implications juridiques ou financières résultant des relations construites avec l'organisateur.

2. CHAMPS D'APPLICATION

2.1. L'organisation de voyages en groupe consiste en la fourniture d'une ou plusieurs prestations de services – combinées ou non – susceptibles d'intervenir dans le cadre d'un déplacement d'un jour ou plus au profit du client.

2.2. Les présentes conditions de vente s'appliquent au contrat d'organisation de voyages en groupe négocié et établi entre l'organisateur et le mandataire du groupe. Elles complètent les conditions générales de vente prescrites par la Commission Litiges Voyages et dictées par la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation et d'intermédiaire de voyages, dont le client peut obtenir un exemplaire, pour sa facilité, sur simple demande.

2.3. Les présentes conditions de vente sont adressées au mandataire du groupe conjointement à l'offre pour lui permettre d'effectuer sa commande en toute connaissance de cause. Toute commande implique donc de la part du mandataire du groupe l'adhésion entière et sans réserves aux présentes conditions, à l'exclusion de toutes autres qui lui seraient propres.

3. DE L'OFFRE

3.1. Traitement de l'appel d'offre du mandataire du groupe

3.1.1. L'appel d'offre doit, de préférence, faire l'objet d'une formulation écrite transmise par courrier, télécopie ou par courrier électronique. L'organisateur n'est pas tenu, à ce niveau, d'en accuser réception.

3.1.2. Pour pouvoir être traité, l'appel d'offre doit préciser les données essentielles suivantes : dates, lieux et heures de départ et de retour, destination(s), nombre de voyageurs et / ou capacité du véhicule demandé, nature du groupe, programme indicatif. A défaut de précisions suffisantes, un formulaire type d'appel d'offre est transmis au mandataire du groupe pour lui permettre de préciser sa requête.

3.1.3. Dès réception de l'appel d'offre valide, celui-ci est traité dans un délai raisonnable, laissé à l'appréciation de l'organisateur.

3.2. Emission de l'offre par l'organisateur

3.2.1. En réponse à tout appel d'offre valide, l'organisateur émet une offre écrite transmise au mandataire du groupe par courrier, télécopie ou courrier électronique. Cette offre est référencée par un numéro d'ordre et les références du gestionnaire.

3.2.2. L'offre, datée, précise notamment : les dates et lieux de départ et de retour, la durée du voyage, les horaires (suivant spécification de l'appel d'offre et vérification de la faisabilité), les prestations de services incluses ou non (transport, hébergement, restauration, visites, guidages, ...), les taxes éventuelles (taxes de route, d'aéroport, de circulation, T.v.a., ...) et si elles sont incluses ou non, les prestations de services optionnelles (transport, hébergement, restauration, visites, guidages, etc ...), le programme du voyage, les conditions tarifaires, les réductions, le nombre de voyageurs, les formules d'assurances - voyages possibles, les modalités particulières éventuelles, les conditions de validité, les modalités de paiement, les réductions éventuelles.

Cette énumération n'est pas limitative dans la mesure où l'offre doit, pour correspondre aux attentes particulières du client, comporter les éléments ou précisions nécessaires à la formation optimale du bon de commande.

3.2.3. L'offre est soumise à la disponibilité ponctuelle des prestataires de services. Dans ce contexte, l'organisateur ne peut garantir la disponibilité que durant une période qu'il précise au besoin sous la mention « délai de validité » ou « date d'option ».

3.2.4. S'il s'avérait qu'une erreur tarifaire ou autre soit identifiée dans l'offre après son émission, l'organisateur se réserve le droit, à tout moment, d'apporter les corrections ou rectifications nécessaires.

3.3. Confirmation de l'offre par le mandataire du groupe

Pour signifier son acceptation sur les termes et conditions de l'offre, le mandataire du groupe doit en retourner un exemplaire daté, signé et revêtu de la mention « bon pour accord ».

3.4. Validation par l'organisateur de la confirmation de l'offre

3.4.1. A réception de l'offre confirmée par le mandataire du groupe, l'organisateur s'assure de la disponibilité des prestataires de services.

3.4.2. En cas d'indisponibilité de l'un ou plusieurs prestataires de services objets de l'offre, l'organisateur de voyages en informe le mandataire du groupe en vue d'étudier une alternative. En toutes hypothèses, il ne peut être reproché à l'organisateur quelques manquements que ce soit en cas d'indisponibilité des prestataires de services au moment de la confirmation d'offre signifiée par le mandataire du groupe. Le mandataire du groupe a cependant tout faculté de mettre un terme à la commande.

4. DE LA COMMANDE

4.1. Emission du bon de commande par l'organisateur

4.1.1. Lorsque l'offre est confirmée par le mandataire du groupe et la disponibilité des prestataires de services objets de l'offre vérifiée, l'organisateur émet un bon de commande reprenant très précisément les termes de l'offre ainsi confirmée ou en y faisant référence.

4.1.2. Ce bon de commande concrétise la disponibilité des prestataires de services et engage la responsabilité de l'organisateur quant à la bonne exécution des services commandés.

4.1.3. Les éléments liés au nombre de participants sont réputés changeants et évolutifs ; dès lors, il convient de les considérer comme indicatifs jusqu'à trente jours au plus avant le départ.

4.1.4. Le bon de commande précise la nécessité de régler un acompte de 30 %. Dans la plupart des cas, une facture d'acompte accompagne d'ailleurs le bon de commande et porte les références à utiliser pour le paiement.

4.1.5. Dans les cinq jours ouvrables qui suivent la réception de l'offre confirmée, le bon de commande, établi en deux exemplaires, est transmis par courrier au mandataire du groupe.

4.1.6. En cas de contradiction(s) entre les modalités (cf. 3.2.2.) portées sur le bon de commande signé par le mandataire du groupe et celles, plus générales, figurant aux présentes conditions de vente, les modalités du bon de commande sont prioritaires.

4.2. Confirmation du bon de commande par le mandataire du groupe

4.2.1. Le mandataire du groupe reçoit ensuite le bon de commande en double exemplaire. Il est tenu d'en prendre connaissance et d'en envoyer à l'organisateur, par retour, un des exemplaires signé et marqué de la mention « bon pour accord ». A défaut, le bon de commande est annulé de plein droit par l'organisateur.

4.2.2. Par l'acceptation du bon de commande, le mandataire du groupe s'engage à régler ou faire régler l'acompte exigé. Tant que l'acompte n'est pas versé, la commande est jugée précaire et l'organisateur se réserve le droit de remettre en cause la validité de la commande. Les engagements contractuels définis au bon de commande prennent force à réception de l'acompte et seulement à ce moment.

4.2.3. Le mandataire de groupe s'engage à fournir, au plus tard 15 jours ouvrables avant le départ, les indications suivantes :

- les horaires et lieux des départ et retour précis liés aux prestations de transport
- le nombre de participants
- la répartition en genres et les services liés aux prestations hôtelières
- la liste nominative des participants et ceux qui souhaitent contracter une assurance - voyage.

La transmission tardive ou hors délais de ces informations peut compromettre la bonne exécution des termes de la commande, ce dont l'organisateur ne peut être tenu pour responsable.

4.3. Préparation de la commande

4.3.1. La période comprise entre la confirmation de la commande et le départ détermine une phase préliminaire durant laquelle les préparatifs de la commande sont menés à terme.

4.3.2. Lorsque la commande vise des prestations de transport en autocar seulement, le mandataire est tenu de fournir, au plus tard quinze jours ouvrables avant le départ, les horaires, lieux de départ et retour et détails des déplacements.

4.3.3. Lorsque la commande vise d'autres prestations combinées ou non à des prestations de transport en autocar, le mandataire du groupe est tenu de fournir au moins trente jours avant le départ, sous forme définitive, le nombre des participants et leur répartition en genres.

4.3.4. Les souhaits en terme de répartition en chambres sont pris en considération mais restent soumis à l'accord du ou des différent(s) prestataires (s).

4.4. De la modification de la commande par le mandataire

Toute modification (nom des passagers, type de chambre, régime ou mode séjour, lieu de départ) intervenant dans les trente jours - au moins - précédant le départ entraîne des frais administratifs de 15 € par personne en plus des frais exigés par le(s) prestataire(s) concerné(s).

4.5. De l'annulation de la commande par le mandataire

4.5.1. Lorsque la commande vise des prestations combinées ou non à des prestations de transport en autocar, toute annulation intervenant :

- à plus de 30 jours avant le départ entraîne des frais portés à 10% du montant de la facture, avec cependant, sans excéder le prix individuel, un minimum de 40 € par personne dans le cas de prestations combinées à des prestations de transport en autocar.
- 30 à 20 jours avant le départ entraîne des frais à 25% du montant de la facture.
- 19 à 10 jours avant le départ entraîne des frais portés à 50% du montant de la facture.
- 9 à 0 jours avant le départ entraîne des frais portés à 100% du montant de la facture.

4.5.2. Lorsque la commande vise des prestations incluant du transport aérien et/ou des croisières, combinées ou non à d'autres prestations, toute annulation intervenant :

- à plus de 60 jours avant le départ entraîne des frais portés à 10% du montant de la facture avec un minimum de 50 € par personne.
- 60 à 51 jours avant le départ entraîne des frais portés à 50% du montant de la facture.
- 50 à 30 jours avant le départ entraîne des frais portés à 60% du montant de la facture.
- 29 à 20 jours avant le départ entraîne des frais portés à 70% du montant de la facture.
- 19 à 0 jours avant le départ entraîne des frais portés à 100% du montant de la facture.

En tout état de cause, toutes les sommes dues aux tiers (compagnies aériennes, maritimes, hôteliers, ...) s'ajoutent aux montants ci-dessus.

Le total des sommes réclamées ne pourra en aucun cas dépasser le prix du voyage.

4.6. Modification par l'organisateur

Par ailleurs, selon les circonstances et seulement dans l'intérêt général du client, l'organisateur se réserve le droit de modifier sans préavis des éléments du programme. Elles n'emportent aucune révision du prix pour autant que, sans constituer un élément essentiel du voyage, elles ne diminuent pas la valeur des prestations.

5. DE L'EXECUTION

5.1. Responsabilités du client

5.1.1. Le client est responsable de la bonne tenue du groupe durant toute la durée du voyage et ce dans chacune de ses phases. Il se conformera aux injonctions et conseils prodigués par les préposés de l'organisateur.

5.1.2. Lorsque le groupe est constitué de mineurs d'âges ou de personnes ne disposant pas de tous leurs moyens, il est nécessaire qu'il voyage sous l'autorité, la surveillance, la responsabilité d'un ou plusieurs adultes ou avec leur aide.

5.1.3. L'organisateur décline toute responsabilité vis-à-vis du client en cas de perte ou de dommages causés aux bagages ou objets de valeur lui appartenant, ou en cas de négligence(s) vis-à-vis des formalités administratives légales imposées par les autorités des pays traversés ou visités. Les frais consécutifs à ces carences sont à charge du voyageur défaillant.

5.1.4. Pour les voyages en autocar, les bagages sont limités à 20 kilos par personne en une valise de taille standard. Les clients sont responsables de leurs bagages tant au chargement ou déchargement que lors de toute opération de transport.

5.1.5. Tout défaut dans l'exécution du contrat, constaté sur place par le ou les voyageur(s), doit être signalé par écrit et le plus tôt possible par ce(s) dernier(s) aux prestataires de services locaux concernés. Pour confirmation, une copie de cet écrit doit être adressée par lettre recommandée à l'organisateur au plus tard un mois après la fin du voyage.

5.1.6. Pour prévenir d'éventuels désagréments et dégâts matériels, les prestataires d'hébergement se réservent le droit d'exiger le dépôt d'une garantie ou caution à l'arrivée du groupe. Le client est seul intervenant dans la gestion et le règlement d'éventuels litiges constatés sur place.

5.2. Responsabilités de l'organisateur

5.2.1. Lorsque la commande implique des prestations de transport en autocar, l'organisateur se réserve le droit de recourir à un partenaire dont il se porte garant.

5.2.2. L'organisateur est responsable de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant de la commande, que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par d'autres prestataires de services. Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'exécution ou la mauvaise exécution de la commande est imputable soit au client, soit au fait imprévisible ou insurmontable d'un événement ou d'un tiers étranger, soit à un cas de force majeure.

5.2.3. L'organisateur n'est pas responsable pour les cas de force majeure indépendants de sa volonté tels que guerres, actes terroristes, catastrophes, émeutes, grèves, épidémies, ...

5.2.4. Les conditions de transport des compagnies aériennes et maritimes avec lesquelles l'organisateur collabore sont définitives, irrévocables et applicables aux passagers. La convention de Varsovie et / ou le protocole de La Haye limitent la responsabilité du transporteur aérien en cas de décès, dommage corporel, perte ou dommage de bagages.

5.2.5. L'organisateur décline toute responsabilité en cas de travaux en cours dans les lieux relevant du domaine public.

5.2.6. En cas de dommage aux bagages consécutif à une faute professionnelle d'un des préposés de l'organisateur ou à un vol constaté par l'autorité compétente, les dégâts éventuels aux bagages feront l'objet d'une déclaration à la compagnie d'assurances. Le dédommagement ne peut en aucun cas dépasser la valeur prouvée par le voyageur avec un maximum de 250 € par bagage et de 500 € par voyageur. En cas de dommage aux bagages par accident, la responsabilité de l'organisateur est limitée à la garantie prévue à la clause de sa police d'assurances « choses transportées ». En aucun cas l'organisateur n'est responsable de la perte, du vol ou de tout oubli de tout objet ou bagage à main

6. DU REGLEMENT

6.1. Facturation

6.1.1. La facture constitue le document final précisant les montants dus par le client ou son mandataire en contrepartie des prestations de services prévues.

6.1.2. La facture est établie sur base des dernières précisions spécifiées aux points 4.3.2 et 4.3.3 et des modifications - avec ou sans frais - enregistrées après la signature du bon de commande.

6.1.3. La facture est adressée, dans la mesure du possible, dans les dix jours qui précèdent le départ et doit être réglée avant celui-ci. En cas de non règlement conforme à ces dispositions, l'organisateur se réserve le droit de compter des intérêts de retard conformément au point 6.2.4.

6.2. Règlement des sommes facturées

6.2.1. Aucune réclamation relative aux énonciations de nos factures ne sera admise si elle n'est pas faite dans les huit jours de la date de la facture, par recommandé à la poste, adressé au siège opérationnel de l'organisateur.

6.2.2. Sauf convention contraire, les factures sont payables sans escompte, et dans les délais qu'elle précise.

6.2.3. Toutes les sommes dues à quelque titre que ce soit sont payables au compte spécifié sur la facture.

6.2.4. Toute somme impayée, même partiellement, à la date de son échéance ouvre de plein droit et sans mise en demeure préalable l'exigibilité :
- d'un intérêt de 1% par mois, tout mois commencé étant dû en entier ;
- d'une indemnité forfaitairement et irréductiblement fixée à 10 % du montant restant dû en principal avec un minimum de 75 €.

En outre, si une action judiciaire s'avérait nécessaire pour obtenir la récupération des sommes dues, le contractant devra également supporter les frais judiciaires, et notamment l'indemnité de débours et procédure prévue à l'article 1022 du Code Judiciaire.

7. FONDS DE GARANTIE

En cas d'insolvabilité financière de la part de l'organisateur et / ou intermédiaire de voyages avec lequel vous avez conclu un contrat de voyage, vous pouvez faire appel au Fonds de Garantie Voyages. Il suffit de vous adresser à votre organisateur ou intermédiaire de voyages ou de prendre directement contact avec le Fonds de Garantie Voyages (www.fgfv.be). Demandez les conditions de garantie à votre organisateur ou intermédiaire de voyages. Vous y trouverez les modalités suivant lesquelles vous pouvez demander soit le remboursement des sommes payées pour le voyage en cas d'insolvabilité financière, soit la poursuite de ce voyage ou le rapatriement si le voyage a déjà commencé.

8. LEGISLATION

Les offres et commandes sont soumises à la législation européenne 561/2006 sur les temps de conduite et de repos des chauffeurs résumée ci-après.

Temps de conduite journalier	9h (10h 2x/sem.)
Temps de conduite hebdomadaire	56h
Temps de conduite ininterrompu	4h30
Pause	45' ou 15+30'
Temps de repos journalier 1 chauffeur	11h (9h 3x/sem) ou 12h (3h+9h)
Temps de repos journalier 2 chauffeurs	9h par période de 30h
Temps de repos hebdomadaire	45h (24h si compensation dans les 3 semaines) après 12 jours d'activité
Service journalier (de garage à garage)	13h (15h 2x/sem.)

9. ATTRIBUTION DE JURIDICTIONS

Pour tout litige persistant ou traité en dehors de la Commission des Litiges Voyages, l'organisateur ne reconnaît que la Loi belge et la seule compétence des Tribunaux de Verviers.

VOYAGES LEONARD SA

Autorisation A 1188

RPM VERVIERS TVA BE0420.348.114

Rue du Brou, 41 - 4800 Verviers

Édition : février 2011