

Conditions de vente particulières Voyages Léonard Excursions & Concerts 2018-2019

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. Voyages Léonard 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.

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

Art. 2 – Prix

2.1. Les prix comprennent au minimum :

1° le transport en autocar ;

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

2.2. Les prix peuvent aussi comprendre des services touristiques (repas, entrée, croisière, guidage, ...) ou un ticket de concert. Dans ce cas, il en est fait mention explicite dans le descriptif.

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

2.4. Les prix sont fixés, tenant compte de ces coûts, en date du 01/05/18. Cette date sera prise en référence pour calculer la variation éventuellement réclamée ou remboursée au voyageur.

2.5. Si le carburant venait à varier de plus de 20 %, Voyages Léonard se réserve le droit de revoir les prix. Un montant de 2,5 euro par passager sera réclamé ou remboursé pour tout voyage d'une distance inférieure à 1.000km et de 5 euro par passager pour tout voyage d'une distance supérieure ou égale à 1.000 km. Le prix de référence pour le carburant sera celui mentionné sur le site www.petrofed.be/fr/prix-maximums/evolution-prix-maximums

2.6. Sauf mention contraire, les prix ne comprennent pas :

1° les entrées et/ou frais de participation pour les sites/curiosités facultatifs librement engagés sur place.

2° les boissons 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 repas

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.)

Art. 3 – Réductions & Suppléments

3.1. Les réductions sont appliquées suivant les conditions mentionnées dans le tableau des prix et sont à calculer sur le prix de base.

3.2. Les réductions consenties aux enfants le sont sur présentation du certificat d'identité Kids-ID.

3.3. Sauf indications contraires, les prix "enfant" s'appliquent aux enfants de moins de 11 ans.

3.4. Dans le cas de plusieurs réductions, seule la réduction la plus favorable sera d'application, y compris lors d'un report suite à une annulation d'un voyage.

3.5. Les suppléments sont indiqués dans le tableau des prix et sont valables par personne et par période, sauf indication contraire.

3.6. Pour les groupes de 15 adultes au moins, une gratuité sur les services de transport en autocar est accordée.

Art. 4 - Le contrat de vente

4.1. Le contrat de vente se forme au moment de la confirmation de l'excursion ou du concert par Voyages Léonard.

4.2. 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. Voyages Léonard ne peut néanmoins garantir qu'elles soient complètement respectées.

Art. 5 – Paiement

5.1. Sauf mention contraire, le solde du prix est exigé à la signature du contrat de vente :

5.2. A défaut de règlement d'acompte dans les 15 jours ouvrables après la signature du contrat, Voyages Léonard se réserve le droit d'annuler automatiquement la réservation. Le cas échéant, des frais d'annulation seront appliqués suivant l'article 6 des présentes conditions.

Art. 6 – Annulation par le voyageur

6.1. Toute annulation par le voyageur doit être notifiée par écrit via envoi postal (le cachet de La Poste faisant foi pour la date d'introduction de l'annulation) ou par email.

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

6.3. L'annulation entraîne, dès le jour d'inscription, des frais qui sont dus intégralement dans tous les cas :

1° Excursion d'un jour :

a) 50% du prix total de l'excursion pour une annulation survenant plus de 10 jours avant la date de départ ;

b) 100 % du prix total de l'excursion pour une annulation survenant dans les 10 jours précédant la date de départ. Les mêmes conditions s'appliquent en cas d'absence au lieu et heure de départ convenus ou non présentation des documents de voyage requis au chargement (carte d'identité, autorisation parentale éventuelle, passeport et visa pour les non-ressortissants de l'Union Européenne).

2° Concerts :

100% du prix total du concert pour une annulation survenant après la signature du contrat de vente.

6.4. En tout état de cause, les sommes dues aux tiers s'ajoutent aux montants ci-dessus. Le total des sommes réclamées ne pourra en aucun cas dépasser le prix du voyage. Il est donc vivement conseillé de souscrire une assurance annulation et assistance.

Art. 7 – Modification par le voyageur

7.1. Le voyageur est en droit de demander une modification. Celle-ci entraîne obligatoirement la conclusion d'un nouveau contrat signé des parties et annulant totalement le précédent.

7.2. Toute modification (lieu de chargement, date de départ, nom de passager, ...) endéans les 8 jours avant le départ entraîne les frais de 10 euro/personne

7.3. Aucune modification ne sera acceptée le jour du départ.

Art.8 - Cession par le voyageur

8.1. Le voyageur est en droit de demander une cession. Celle-ci entraîne obligatoirement la conclusion d'un nouveau contrat signé des parties et annulant totalement le précédent.

8.1. Toute cession de voyage à un tiers entraîne les frais suivants : 10 euro/personne

8.2. Celui qui cède le voyage à forfait et celui qui le reprend sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Art. 9 – Modification par L'organisateur

9.1. Après signature du contrat, Voyages Léonard 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.

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

9.3. 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. 10 – Annulation par l'organisateur

10.1. Voyages Léonard se réserve le droit d'annuler tout voyage n'atteignant pas le nombre minimum de voyageurs requis et de prévenir les participants au plus tard 8 jours 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 la réalisation du voyage.

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

10.3. Si Voyages Léonard, pour une raison propre à un organisateur de spectacle, se trouvait dans l'invincible incapacité de satisfaire les engagements liés au spectacle proprement dit, le client déclare expressément, pour le bénéfice, exercer uniquement son recours envers l'organisateur de spectacle.

Art. 11 - Sous-traitance

Voyages Léonard peut recourir à du matériel et/ou du personnel sous-traité en cas de besoin. Dans ce cas, Voyages Léonard décline toute responsabilité au prestataire sous-traité sur la non-exécution des services garantis au client.

Art. 12 – Place dans l'autocar

12.1. La place du voyageur dans l'autocar est déterminée en fonction de votre date d'inscription.

12.2. Tout souhait particulier émis par le client est pris en compte par nos services dans la mesure du possible, sans garantie contractuelle.

Art. 13 – Embarquement

13.1. Le voyageur doit se présenter au lieu d'embarquement suivant les consignes mentionnées sur ses documents de voyage. Le voyageur est responsable pour tous les dommages et frais éventuels découlant du non-respect de ces consignes.

13.2. En cas de réservation endéans les 15 jours avant la date de départ, Voyages Léonard se réserve le droit, à la suite de raisons techniques d'organisation, de limiter la disponibilité des lieux d'embarquement.

Art. 14 – Plaintes

14.1. Les plaintes peuvent être introduites via votre agence de voyage, via le formulaire de contact disponible sur le site www.voyages-leonard.be/contact, par email à l'adresse quality@voyages-leonard.be ou par courrier postal au Service Qualité, parc Artisanal 25, 4671 Barchon.

14.2. 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.

14.3. Si la plainte est émise par un client d'un détaillant, et sauf avis contraire explicitement inscrit dans la plainte, Voyages Léonard 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 Voyages Léonard à son client.

14.4. Tout litige sera porté devant les juridictions de Liège.

Art. 15 – Obligations du voyageur

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

15.2. 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.

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

15.4. Voyages Léonard se réserve le droit de refuser l'embarquement à un voyageur dont l'état de santé aurait pour effet de mettre l'ensemble du groupe en difficulté durant le séjour.

15.5. Aucun enfant ne peut, conformément à la loi, voyager sur les genoux d'un adulte. Un siège doit lui être attribué et les parents doivent prévoir un système de fixation au siège adapté à la taille et au poids de l'enfant.

15.6. Le mineur d'âge non accompagné d'une personne majeure ne peut voyager seul à bord de nos autocars. Toutefois, si le mineur voyage avec une personne majeure, autre que ses parents, il est dans l'obligation de fournir une attestation légalisée par la commune l'autorisant à voyager.

15.7. Les boissons alcoolisées sont strictement interdites à bord de l'autocar. Elles seront obligatoirement déposées dans les soutes à bagages à l'embarquement et restituées au propriétaire à destination.

16.8. Voyages Léonard se réserve le droit de faire appel aux autorités compétentes afin de mettre fin à tout comportement de nature à troubler l'ordre, la tranquillité et la sécurité des autres passagers et du personnel de bord. Le voyageur se rendant responsable d'un tel comportement pourra être exclu de la poursuite du voyage ou du séjour. Tous les frais qui en découleraient seraient à sa charge et il n'aurait, en aucun cas, droit à la restitution totale ou partielle du montant du voyage.

16.9. Afin de respecter les autres passagers, il n'est pas permis d'utiliser des appareils électroniques sans écouteurs.

16.10. Afin de respecter les autres passagers, les animaux de compagnies ne sont pas admis à bord de nos véhicules.

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

16.12. 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. 16 – Responsabilité de l'organisateur

16.1. Voyages Léonard décline toute responsabilité quant aux prestations non explicitement reprises au contrat de vente et éventuellement suggérées sur place.

16.2. Voyages Léonard décline toute responsabilité sur tout chantier de travaux sur les lieux de visites.

16.3. Nos autocars peuvent être confrontés à des retards occasionnés par des travaux, des embouteillages ou tout autre évènement. Voyages Léonard ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de ces retards.

16.4. Voyages Léonard n'assume aucune responsabilité quant à la perte, au vol ou à l'oubli de tout objet personnel en cours de voyage. Aucune demande de recherche n'est prise en considération.

Art. 17 – Droit de renonciation

L'article 80 §1 de la loi sur les pratiques du commerce prévoit que le consommateur dispose d'une période de 7 jours ouvrables pour procéder à la résiliation d'un achat fait en ligne. En vertu de l'arrêté royal du 18/11/2002, certaines exceptions visent le secteur touristique et ses spécificités ; étant considérés la nature même des engagements fermes et très rapides qui doivent être pris - dans votre intérêt - envers les partenaires constitutifs de votre choix de voyage, votre réservation ne peut être maintenue si vous ne renoncez pas explicitement à ce droit de résiliation. A cet effet, vous devez marquer votre accord définitif et irrévocable en cochant la case correspondante sur votre formulaire de réservation. Vous donnez ainsi l'autorisation à Voyages Léonard d'exécuter la réservation sans délai.

Art. 18 – Protection des données

18.1. En tant que responsable de traitement, Voyages Léonard est tenu de respecter les exigences légales en matière de traitement de données pour des finalités qu'elle détermine elle-même. Voyages Léonard est responsable du traitement des données à caractère personnel notamment de ses clients, prospects ou partenaires.

Toutes les informations concernant notre politique de confidentialité peuvent être consultables à l'adresse suivante : <http://www.voyages-leonard.com/corporate/mentions-legales/politique-confidentialite/politique-confidentialite>

18.2. Conformément à la loi, le PNR (Passenger Name Record) est communiqué au SPF Intérieur. Celui-ci reprend le nom du (ou des) passager(s), l'itinéraire des passagers, les informations pour contacter au moins l'un des participants du voyage, les informations de tickets.

Art. 19 – Non-conformité

19.1. Le voyageur informe Voyages Léonard, dès que possible de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de vente.

19.2. 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 +32 (0) 495 528 620 ou par mail à l'adresse urgenceleo@gmail.com.

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

19.4. En cas de non-conformité, la responsabilité de Voyages Léonard est limitée à 3 fois le prix du voyage (hors assurances). Cette limitation n'existe pas en cas de préjudice corporel ou de dommage causé intentionnellement ou par négligence.

Art. 20 – Publication et modification des conditions particulières

20.1. Les conditions générales et particulières sont publiées sur www.voyages-leonard.be/voyages/pratique/conditions-generales-particulieres et dans les brochures éditées.

20.2. A la signature du contrat, le voyageur déclare avoir reçu et accepté les conditions particulières.

20.3. Au cas où des adaptations ou modifications y auront été apportées après la signature de ce document, c'est ce dernier qui restera la référence et fera foi pour le voyage concerné.

Art. 21 – Fonds de garantie

Voyages Léonard est assuré contre l'insolvabilité financière auprès du Fonds de Garantie Voyages (avenue de la Métrologie 8, 1130 Bruxelles, www.gfg.be).