

Conditions de vente particulières

Voyages Léonard

AUTO 2020

Sommaire

Art. 1 – Information.....	1
Art. 2 – Prix	2
Art. 3 – Réductions & Suppléments.....	2
Art. 4 - Le contrat de vente	3
Art. 5 – Paiement.....	3
Art. 6 – Annulation par le voyageur.....	3
1° Séjour à l'hôtel :.....	3
2° Séjour en location	3
4° Séjour en avion :.....	4
Art. 5 – Modification par le voyageur	4
Art.6 - Cession par le voyageur.....	5
Art. 7 – Modification par L'organisateur	5
Art. 8 – Voyages en avion.....	5
Art. 9 – Plaintes	6
Art. 10 – Obligations du voyageur	6
Art. 11 – Responsabilité de l'organisateur	7
Art. 12 – Droit de renonciation	7
Art. 13 – Protection des données	7
Art. 14 – Non-conformité	7
Art. 15 – Publication et modification des conditions particulières.....	8
Art. 16 – Fonds de garantie.....	8

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.

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

Art. 2 – Prix

2.1. Les prix comprennent :

1° 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 : taux de change, redevances et taxes afférentes à certains services, coût des transports, y compris le coût du carburant.

2.3. Les prix sont fixés, tenant compte de ces coûts, en date du 01/10/19. Cette date sera prise en référence pour calculer la variation éventuellement réclamée ou remboursée au voyageur.

2.4. Les prix ne comprennent pas :

1° les entrées et/ou frais de participation pour les sites/curiosités facultatifs, non repris dans les inclus.

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

3° les pourboires 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 entre 0,5 et 6 euro par nuit et par adulte

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.

2.5. Les frais de visa ne vous seront pas facturés dans le cas où vous réalisez, de vous-même et sous votre responsabilité, la démarche d'obtention, à titre individuel, des visas nécessaires et indispensables à la réalisation de votre voyage et cela, sans l'intervention et l'engagement des services de Voyages Léonard. Voyages Léonard est alors dégagé de toutes obligations d'assurer votre voyage si vous n'avez pu obtenir le ou les visas nécessaires le jour du départ de votre voyage ; les conditions d'annulation de votre contrat seront alors appliquées.

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. Les réductions pour 1 enfant accompagnant 1 adulte ne sont en aucun cas cumulables sur plusieurs chambres.

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 avantages d'une chambre économique ne s'appliquent pas sur une chambre individuelle.

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

3.7. Les services supplémentaires tels que parkings, lit bébé, repas bébé, animal domestique, sont donnés à titre indicatif, et sont à payer à l'hôtel.

Art. 4 - Le contrat de vente

4.1. Le contrat de vente se forme au moment de la confirmation du voyage 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, un acompte de 30% du montant total du voyage est à régler au plus tard 8 jours calendrier à partir de la signature du contrat.

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.

5.2. Le solde doit être versé au plus tard 30 jours avant la date de départ. A défaut, Voyages Léonard se réserve le droit d'appliquer des intérêts de 12% et de conserver les documents de voyages.

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° Séjour à l'hôtel :

a) 10% du prix total du voyage, avec un minimum de 40 euro/pers. pour une annulation survenant plus de 30 jours avant la date de départ ;

b) 20% du prix total du voyage avec un minimum de 80 euro/pers. pour une annulation survenant entre 30 et 16 jours avant la date de départ ;

c) 50% du prix total du voyage pour une annulation survenant entre 15 et 10 jours avant la date du départ ;

d) 100% du prix total du voyage pour une annulation survenant à partir de 9 jours avant le départ ou en cas de non présentation le jour de départ.

2° Séjour en location

a) Jusqu'à 8 semaines avant la date d'arrivée : 25 euro par location ;

- b) Jusqu'à 6 semaines avant la date d'arrivée : 25% du prix total du voyage ;
- c) Jusqu'à 4 semaines avant la date d'arrivée : 50% du prix total du voyage ;
- d) Jusqu'à 3 semaines avant la date d'arrivée : 75% du prix total du voyage ;
- e) Entre 3 semaines et la date d'arrivée : le prix total du voyage.

4° Séjour en avion :

- a) Plus de 60 jours avant le départ : 20% du prix total du voyage avec pour minimum le coût du billet d'avion ;
- b) De 60 à 51 jours avant le départ : 60% du prix total du voyage avec pour minimum le coût du billet d'avion ;
- c) De 50 à 30 jours avant le départ : 70% du prix total du voyage ;
- d) Moins de 29 jours avant le départ : 100% du prix total du voyage.

5° Billets d'avion « Low Cost » : 100% du prix du billet dès le jour de la réservation.

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. 5 – Modification par le voyageur

5.1. 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.

5.2. Toute modification du lieu de chargement entraîne les frais suivants :

- de 15 à 9 jours avant le départ : 15 euro/personne ;
- de 8 jours jusqu'à la veille du départ : 40 euro/personne

5.3. Toute modification du type de chambre ou de régime entraîne les frais suivants : 15 euro par personne sont portés en compte jusqu'à 10 jours avant le départ. Aucune modification de ce type n'est acceptée à moins de 10 jours du départ.

5.4. Toute autre modification (changement de dates, type de transport, etc.) entraîne les frais suivants :

- plus de 30 jours avant le départ : 15 euro /personne (hors assurance)
- de 30 à 16 jours avant le départ : 30 euro/personne (hors assurance)
- de 15 à 9 jours avant le départ : idem frais d'annulation
- de 8 jours jusqu'au jour du départ : idem frais d'annulation

Si le forfait comprend des billets d'avion, les frais d'annulation de la compagnie aérienne seront ajoutés.

5.5. Chaque modification importante (modification d'hôtel, de destination, etc.) est considérée comme annulation par le voyageur.

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

Art.6 - Cession par le voyageur

6.1. 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.

6.2. Toute cession de voyage à un tiers entraîne les frais suivants :

- jusqu'à 9 jours du départ : 100 euro/personne (hors assurance et prix initial du voyage)
- de 8 jours jusqu'à la veille du départ : 200 euro/personne (hors assurance et prix initial du voyage)

Si le forfait comprend des billets d'avion, les frais d'annulation de la compagnie aérienne seront ajoutés.

6.3. 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. 7 – Modification par L'organisateur

7.1. 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.

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

7.3. 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. 8 – Voyages en avion

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

8.2. Le voyageur est responsable de son enregistrement et est tenu d'arriver à temps à l'embarquement.

8.3. 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.

8.4. Voyages Léonard 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.

8.5. Les horaires de vol sont toujours communiqués en heure locale. Les voyageurs sont sensés connaître le décalage horaire relatif à leur voyage. Ils peuvent trouver les renseignements nécessaires sur www.ou-et-quand.net/heure/

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

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

8.8. En aucun cas, Voyages Léonard s'interdit de collaborer avec des compagnies reprises sur la liste noire européenne (https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr)

Art. 9 – Plaintes

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

9.2. 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.

9.3. 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.

9.4. 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.

9.5. 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 : litiges-voyages@clv-gr.be

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

Art. 10 – Obligations du voyageur

10.1. 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.

10.2. 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.

10.3. 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.

10.4. 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.

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

10.6. 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. 11 – Responsabilité de l’organisateur

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

11.2. Voyages Léonard décline toute responsabilité sur tout chantier de travaux sur le lieu de séjour.

11.4. Voyages Léonard 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. 12 – Droit de renonciation

L’article 80 §1 de la loi sur les pratiques du commerce prévoit que le consommateur dispose d’une période de sept 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. 13 – Protection des données

13.1. 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>

13.2. 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. 14 – Non-conformité

14.1. Voyages Léonard est responsable de la bonne exécution des services de voyage.

14.2. 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 voyage.

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 +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.

14.4. 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. 15 – Publication et modification des conditions particulières

15.1. Les conditions générales et particulières sont publiées sur www.voyages-leonard.com et dans les brochures éditées.

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

15.3. 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. 16 – 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).