



# Conditions de vente particulières Voyages en Autocar 2020

Version 19.11.01

## Table des matières

Article 1 -	Information .....	2
Article 2 -	Prix.....	2
Article 3 -	Réductions & Suppléments .....	3
Article 4 -	Le contrat de vente de voyages à forfait .....	3
Article 5 -	Paiement .....	3
Article 6 -	Annulation par le voyageur .....	4
Article 7 -	Modification par le voyageur .....	5
Article 8 -	Cession par le voyageur .....	5
Article 9 -	Modification par L'organisateur.....	5
Article 10 -	Annulation par l'organisateur .....	6
Article 11 -	Sous-traitance .....	6
Article 12 -	Bagages en autocar .....	6
Article 13 -	Place dans l'autocar .....	6
Article 14 -	Services de prise en charge .....	7
Article 15 -	Plaintes .....	7
Article 16 -	Obligations du voyageur .....	7
Article 17 -	Responsabilité de l'organisateur.....	8
Article 18 -	Droit de renonciation .....	9
Article 19 -	Protection des données .....	9
Article 20 -	Non-conformité.....	9
Article 21 -	Publication et modification des conditions particulières .....	9
Article 22 -	Fonds de garantie.....	10

## Article 1 - Information

- §1. Toutes nos offres, devis et contrats sont rédigés de bonne foi en fonction des données disponibles au moment de la demande.
- §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.
- §3. Les informations communiquées par téléphone sont toujours données sous réserve.

## Article 2 - Prix

- §1. Les prix comprennent :
  - a) le transport, le logement et/ou les services indiqués tels que dans le contrat de vente ;
  - b) la TVA, selon les taux en vigueur à la date de la signature du contrat ;
- §2. Les prix sont éventuellement révisibles 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.
- §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.
- §4. Si le carburant venait à varier de plus de 20 %, Voyages Léonard se réserve le droit de revoir les prix selon la loi sur les Contrats de Voyages du 21/11/17 aux articles 19 à 22. 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](http://www.petrofed.be/fr/prix-maximums/evolution-prix-maximums) en date du 01/10/19.
- §5. Les prix ne comprennent pas :
  - a) 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.
  - b) les boissons (sauf mention contraire) et frais personnels
  - c) les pourboires aux guides locaux et au personnel des hôtels
  - d) la prime de l'assurance annulation et/ou l'assurance assistance
  - e) 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
  - f) 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.)
  - g) les frais de passeport et de visa, vaccinations et autres formalités.

- §6. 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.

### **Article 3 - Réductions & Suppléments**

- §1. Les réductions sont appliquées suivant les conditions mentionnées dans le tableau des prix et sont à calculer sur le prix de base, pour les circuits et sur les prix nuit+/semaine+ pour les séjours.
- §2. Les réductions consenties aux enfants le sont sur présentation du certificat d'identité Kids-ID.
- §3. Les réductions pour 1 enfant accompagnant 1 adulte ne sont en aucun cas cumulables sur plusieurs chambres.
- §4. Dans le cas de plusieurs réductions, seule la réduction la plus favorable sera d'application, y compris lors d'un report suite à l'annulation d'un voyage.
- §5. Les avantages d'une chambre économique ne s'appliquent pas sur une chambre individuelle.
- §6. Les suppléments sont indiqués dans le tableau des prix et sont valables par personne et par période, sauf indication contraire.

### **Article 4 - Le contrat de vente de voyages à forfait**

- §1. Le contrat de vente d'un voyage à forfait se forme au moment de la confirmation du voyage par Voyages Léonard.
- §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.

### **Article 5 - Paiement**

- §1. Sauf mention contraire, un acompte est exigé à la signature du contrat de vente : 30% du montant total du voyage à régler au plus tard 8 jours calendrier à partir de la signature du contrat.
- §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.
- §3. 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.

## Article 6 - Annulation par le voyageur

- §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.
- §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.
- §3. L'annulation entraîne, dès le jour d'inscription, des frais qui sont dus intégralement dans tous les cas :
- a) En hôtel :
    - (1) 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 ;
    - (2) 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 ;
    - (3) 50% du prix total du voyage pour une annulation survenant entre 15 et 10 jours avant la date du départ ;
    - (4) 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.
  - b) En location
    - (1) Jusqu'à 8 semaines avant la date d'arrivée : 25 euro par location ;
    - (2) Jusqu'à 6 semaines avant la date d'arrivée : 25% du prix total du voyage ;
    - (3) Jusqu'à 4 semaines avant la date d'arrivée : 50% du prix total du voyage ;
    - (4) Jusqu'à 3 semaines avant la date d'arrivée : 75% du prix total du voyage ;
    - (5) Entre 3 semaines et la date d'arrivée : le prix total du voyage.
  - c) En croisière
    - (1) Plus de 90 jours avant le départ : 10% du prix total du voyage avec un minimum de 50 euro ;
    - (2) De 90 à 51 jours avant le départ : 50% du prix total du voyage ;
    - (3) De 50 à 30 jours avant le départ : 60% du prix total du voyage ;
    - (4) De 29 à 20 jours avant le départ : 70% du prix total du voyage ;
    - (5) Moins de 20 jours avant le départ : 100% du prix total du voyage.
- §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.

## **Article 7 - Modification par le voyageur**

- §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.
- §2. Toute modification du lieu de chargement entraîne les frais suivants :
- a) de 15 à 9 jours avant le départ : 15 euro/personne ;
  - b) de 8 jours jusqu'à la veille du départ : 40 euro/personne
- §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.
- §4. Toute autre modification (changement de dates, type de transport, etc.) entraîne les frais suivants :
- a) plus de 30 jours avant le départ : 15 euro /personne (hors assurance)
  - b) de 30 à 16 jours avant le départ : 30 euro/personne (hors assurance)
  - c) de 15 à 9 jours avant le départ : idem frais d'annulation
  - d) de 8 jours jusqu'au jour du départ : idem frais d'annulation
- §5. Chaque modification importante (modification d'hôtel, de destination, etc.) est considérée comme annulation par le voyageur.
- §6. Aucune modification ne sera acceptée le jour du départ.

## **Article 8 - Cession par le voyageur**

- §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.
- §2. Toute cession de voyage à un tiers entraîne les frais suivants :
- a) jusqu'à 9 jours du départ : 100 euro/personne (hors assurance et prix initial du voyage)
  - b) de 8 jours jusqu'à la veille du départ : 200 euro/personne (hors assurance et prix initial du voyage)
- §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.

## **Article 9 - Modification par L'organisateur**

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

- §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.

### **Article 10 - Annulation par l'organisateur**

- §1. Voyages Léonard 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.
- §2. En cas de report sur un autre voyage, le voyageur conserve les avantages liés à une éventuelle réduction résa rapide.
- §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.

### **Article 11 - Sous-traitance**

Voyages Léonard peut recourir à du matériel et/ou du personnel sous-traité en cas de besoin.

### **Article 12 - Bagages en autocar**

- §1. Les bagages sont limités à 20 kg par personne et ne peuvent dépasser la dimension d'une valise de taille standard (80cm x 50cm x 27 cm). Ceux-ci doivent être munis des étiquettes de bagages remises par l'intermédiaire de voyages avec mention des nom et lieu d'embarquement du voyageur.
- §2. Le voyageur est responsable de ses bagages lors des chargement, déchargement ou opération de transport. En cas de dommage consécutif à une faute professionnelle du chauffeur ou à un vol constaté par une autorité compétente sur place, le dédommagement ne peut en aucun cas dépasser la valeur prouvée par le voyageur avec un maximum de 250 euro par bagage et de 500 euro par voyageur.
- §3. Afin d'éviter au maximum les dégâts aux bagages, le voyageur est invité à s'assurer de la qualité et de la solidité des valises utilisées.
- §4. En aucun cas, Voyages Léonard ne prend en charge des bagages non étiquetés ou dont le propriétaire n'est pas présent à bord du véhicule durant le voyage.

### **Article 13 - Place dans l'autocar**

- §1. La place du voyageur dans l'autocar est déterminée en fonction de votre date d'inscription. Elle n'est définitive dans l'autocar qui effectuera votre voyage qu'après la fin de la centralisation des différents transferts.
- §2. Tout souhait particulier émis par le client est pris en compte par nos services dans la mesure du possible, sans garantie contractuelle.

## Article 14 - Services de prise en charge

- §1. Voyages Léonard met en place un service de transferts vers les points de centralisation. Ce service extra est offert gratuitement aux clients (sauf mention contraire) ; il peut être assuré par un autocar, un minibus, une voiture ou, en cas d'un nombre insuffisant de passagers, par un train.
- §2. Le voyageur doit se présenter avec ses bagages 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.
- §3. 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.

## Article 15 - Plaintes

- §1. Les plaintes seront traitées conformément à l'article 17 des Conditions Générales.
- §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](http://www.voyages-leonard.be/contact), par email à l'adresse [quality@voyages-leonard.be](mailto:quality@voyages-leonard.be) ou par courrier postal au Service Qualité, parc Artisanal 25, 4671 Barchon.
- §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.
- §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.
- §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](mailto:litiges-voyages@clv-gr.be)
- §6. Tout litige sera porté devant les juridictions de Liège.

## Article 16 - Obligations du voyageur

- §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.
- §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.
- §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.

- §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.
- §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.
- §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.
- §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.
- §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.
- §9. Afin de respecter les autres passagers, il n'est pas permis d'utiliser des appareils électroniques sans écouteurs.
- §10. Afin de respecter les autres passagers, les animaux de compagnies ne sont pas admis à bord de nos véhicules.
- §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.
- §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](http://www.diplomatie.be) ou auprès de son agent de voyage.

## **Article 17 - Responsabilité de l'organisateur**

- §1. Voyages Léonard décline toute responsabilité quant aux prestations non explicitement reprises au contrat de vente et éventuellement suggérées sur place.
- §2. Voyages Léonard décline toute responsabilité sur tout chantier de travaux sur le lieu de séjour.
- §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.
- §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.



## Article 18 - 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.

## Article 19 - Protection des données

§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>

§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.

## Article 20 - Non-conformité

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

§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 à forfait.

§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](mailto: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.

§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.

## Article 21 - Publication et modification des conditions particulières

§1. Les conditions générales et particulières sont publiées sur [www.voyages-leonard.com](http://www.voyages-leonard.com) et dans les brochures éditées.

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

### **Article 22 - 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](http://www.gfg.be)).