

Conditions particulières de Seauton pour les voyages à forfait

Les présentes conditions particulières font partie intégrante du contrat de voyage à forfait et complètent les conditions générales de l'asbl Commission de Litiges Voyages, ainsi que les dispositions de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (ci-après : « la Loi sur les voyages ») et, le cas échéant, les conditions contractuelles des prestataires de services de voyage. Les contrats de voyage à forfait sont régis par le droit belge.

Compte tenu du caractère obligatoire de la Loi sur les voyages, il ne peut être renoncé à aucun moment aux droits et obligations découlant de cette loi par le biais des présentes conditions. Les dispositions de la Loi sur les voyages prévaudront dès lors à tout moment.

Article 1. Informations précontractuelles

Toutes les informations précontractuelles (brochures, promotions, pages web, offres...) sont établies de bonne foi sur la base des informations disponibles à ce moment-là. Les cartes, photographies ou illustrations sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent aucune obligation contractuelle.

Les informations précontractuelles fournies au voyageur font partie intégrante du contrat de voyage à forfait. Elles ne peuvent être modifiées que de commun accord formel.

Les modifications apportées aux informations précontractuelles doivent être communiquées au voyageur de manière claire, compréhensible et bien visible avant la conclusion du contrat de voyage à forfait.

Toutes les offres de Seauton sont émises sous réserve de disponibilité et ne deviennent définitives qu'après confirmation sous la forme d'un contrat de voyage à forfait signé et paiement de l'acompte, sauf accord contraire. Si Seauton est contrainte de supprimer ou de modifier une offre particulière, une alternative sera proposée.

Seauton se réserve le droit de corriger les erreurs substantielles manifestes dans les informations précontractuelles.

Article 2. Prix

2.1 Généralités

Les prix transmis oralement par Seauton s'entendent toujours sous réserve. Seules les confirmations de prix écrites sont valables.

Le voyageur reconnaît avoir reçu des informations claires et compréhensibles sur le prix lors de la conclusion du contrat.

Le prix contrat de voyage à forfait comprend, sauf erreur substantielle manifeste, tous les services énumérés dans le bon de commande ou le programme de voyage.

2.2 Description du prix

Le prix comprend tous les éléments inclus dans le bon de commande

Ne sont pas inclus :

- les frais de carte d'identité, de visa, de vaccination et d'autres formalités, sauf indication contraire ;
- toutes les dépenses personnelles ;
- les pourboires et les excursions qui ne sont pas expressément mentionnés comme faisant partie du programme de voyage
- le transfert entre le lieu de séjour et l'aéroport/point d'embarquement pour le transport de passagers.
- l'assurance d'assistance au voyage, d'annulation et/ou autres assurances.

2.3 Détermination du prix

Le prix est déterminé dans le contrat de voyage à forfait au moment de la conclusion du contrat et comprend tous les services de voyage énumérés dans le contrat, ainsi que toutes les taxes et, le cas échéant, tous les frais supplémentaires, suppléments et autres coûts.

Les prix du séjour et des autres services à l'étranger sont calculés sur la base des tarifs et des taux de change en vigueur à la date de la demande d'offre.

Les prix pour le transport (autocar, avion, etc.) sont calculés sur la base des prix des carburants de transport en vigueur à la date de la demande d'offre. Les taxes et redevances, y compris les taxes d'aéroport mentionnées dans l'offre et le contrat de voyage à forfait avec le voyageur, sont celles qui sont connues à la date de calcul du prix.

Le voyageur assume tous les frais, suppléments et coûts qui ne pouvaient raisonnablement pas être prévus au moment de la conclusion du contrat, tels que la taxe de séjour, les droits d'entrée, etc.

Les offres et les bons de commande émis par Seauton sont valables pendant une période de 14 (quatorze) jours à compter de la date d'expédition, sauf indication contraire.

L'obligation de paiement intervient pour le voyageur dès réception de la confirmation écrite du voyage à forfait.

Seauton n'est pas liée par des erreurs substantielles manifestes dans le prix et a le droit de les corriger.

2.4. Modification de prix

Seauton se réserve le droit d'augmenter le prix du voyage à forfait qu'elle a organisé jusqu'à 20 (vingt) jours avant le départ d'un maximum de 8 % du montant total du voyage, si cette augmentation est due à

- 1° une augmentation du prix du transport de passagers attribuable à une augmentation du coût du carburant ;
2. une augmentation des taxes ou redevances sur les services de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait, prélevées par des tiers non directement impliqués dans l'exécution, y compris les taxes de séjour, les redevances d'atterrissage et les taxes de départ ou d'arrivée dans les ports et/ou les aéroports ;
- 3° les taux de change applicables au voyage à forfait.

Toute augmentation de prix sera communiquée au voyageur par Seauton sur un support durable, au plus tard 20 (vingt) jours avant le début du voyage à forfait, avec une justification de l'augmentation de prix, un calcul et, le cas échéant, la date de détermination du carburant.

Si, pour l'une des raisons susmentionnées, le coût du voyage à forfait devait baisser après la conclusion du contrat et avant le début du voyage à forfait, le voyageur a droit à une réduction de prix. Dans ce cas, seuls les frais administratifs seront facturés. Ces coûts peuvent être justifiés à la demande expresse du voyageur.

Article 3. Paiements

3.1. Généralités

Les acomptes et les factures sont payables net et sans escompte au siège social de Seauton.

Au moment de la conclusion du contrat de voyage à forfait, le voyageur est redevable d'un acompte de 45 (quarante-cinq) pour cent du prix total, avec un minimum de 10 000 (dix mille) euros.

Le compte du solde est disponible à partir de 42 jours avant le début du voyage à forfait et doit être réglé au plus tard à la date d'échéance.

Les contrats conclus moins de 42 jours avant le début du voyage à forfait sont immédiatement exigibles dans leur intégralité.

Les factures qui ne sont pas contestées par lettre recommandée dans un délai de 8 (huit) jours à compter de leur réception seront irrévocablement considérées comme acceptées.

3.2. Paiement incomplet ou tardif

Si le voyageur ne paie pas l'acompte ou la totalité du montant du voyage, Seauton peut, en tant qu'organisateur, résilier le contrat de voyage à forfait avec le voyageur de plein droit et sans mise en demeure préalable. Les frais d'annulation sont à la charge du voyageur et calculés conformément à l'article 9 des présentes conditions.

En cas de non-paiement à la date d'échéance, un intérêt de 12 % par an est dû de plein droit et sans mise en demeure préalable. L'intérêt est calculé sur une base mensuelle, chaque mois commencé comptant comme un mois entier.

En outre, en cas de non-paiement à la date d'échéance, une indemnité forfaitaire s'élevant à 10 % de la somme totale du voyage, avec un minimum de 100,00 EUR par dossier, est due de plein droit et sans mise en demeure préalable.

3.3. Facturation

La facturation se fera sur papier ou par voie électronique, au choix de Seauton. Si le voyageur ne souhaite pas que la facturation soit effectuée par voie électronique, il doit en faire la demande par écrit à Seauton. À défaut de demande adressée à Seauton par le voyageur, ce dernier s'engage tacitement à recevoir la facture par voie électronique. Le voyageur s'engage à garantir l'authenticité de l'origine et l'intégrité du contenu des factures émises, ainsi que leur lisibilité. La force de preuve de ces factures électroniques est expressément acceptée par le voyageur.

Article 4. Formalités

4.1. Obligations concernant la communication d'informations

Si le voyageur a une condition essentielle à la réalisation du voyage à forfait, il est tenu de la mentionner lors de la préparation du bon de commande.

La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait s'engage à communiquer aux co-voyageurs toutes les informations fournies par Seauton concernant l'exécution du contrat de voyage à forfait et décharge Seauton de tous les dommages et réclamations éventuels qui pourraient être faits à Seauton à cet égard.

4.2. Obligations relatives aux documents de voyage

Avant le début du voyage à forfait, Seauton remettra au voyageur les documents de voyage reçus des prestataires de services de voyage.

Les documents de voyage comprennent les reçus, les bons et les titres de transport nécessaires, les informations sur les heures de départ prévues et, le cas échéant, sur l'heure limite d'enregistrement, ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et des arrivées.

Ces documents de voyage seront envoyés par e-mail au plus tard une semaine avant le départ après réception de la totalité du montant du voyage. À défaut de paiement dans les délais, Seauton ne délivrera pas les documents de voyage.

À la demande expresse du voyageur, les documents de voyage peuvent également être envoyés par la poste, moyennant le paiement d'un supplément. Si la réservation a été effectuée moins d'une semaine avant le départ, les documents de voyage seront mis à disposition immédiatement par e-mail après le paiement du prix du voyage.

4.3. Obligations relatives aux pièces d'identité

Chaque voyageur doit être en possession d'une pièce d'identité valide pour le voyage à forfait réservé. Le voyageur doit dès lors être en possession des différents documents requis par les autorités des pays qu'il visite. Les pièces d'identité et les passeports doivent avoir une validité d'au moins 6 (six) mois après le retour du voyage à forfait.

Seauton fournit au voyageur des informations générales sur les exigences en matière de passeport et de visa applicables dans le pays de destination. Les informations fournies par Seauton peuvent être désuètes au moment du voyage à forfait. Les voyageurs doivent consulter les formalités applicables sur le site web du ministère des affaires étrangères (https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger/documents_de_voyage).

Le voyageur doit veiller à introduire sa demande de visa en temps utile si nécessaire et assumer les frais de visa. Seauton n'est pas responsable en cas de négligence de la part du voyageur, ni en cas de refus du visa.

Les voyageurs qui n'ont pas la nationalité belge sont tenus de contacter l'ambassade ou le consulat pour obtenir des informations correctes sur les documents d'identité nécessaires.

Les mineurs doivent être en possession d'une pièce d'identité (Kids-ID). Si un mineur voyage seul ou avec un seul parent, un consentement écrit des deux parents est nécessaire.

Le voyageur doit vérifier auprès de l'ambassade ou du consulat du pays de destination les documents supplémentaires requis pour les enfants voyageant seuls ou avec un parent. Seauton n'est pas responsable en cas de négligence de la part du voyageur.

4.4. Obligations relatives au transport des passagers

Les horaires sont communiqués sous réserve et sont susceptibles d'être modifiés avant et pendant le voyage à forfait. Seauton doit immédiatement informer le voyageur de ce changement.

Le voyageur est tenu de se présenter à l'embarquement en temps voulu.

Le passager doit respecter les limites de poids prescrites pour les bagages. Les frais supplémentaires éventuels en cas de surcharge de bagage sont entièrement à la charge du voyageur.

4.5. Obligations relatives aux vols

Les compagnies aériennes qui ont été mises sur liste noire par la Commission européenne en vertu du règlement (CE) n° 2311/2005 du 14 décembre 2005 peuvent être consultées ici : https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/search_fr

L'identité de la compagnie aérienne effective sera communiquée au voyageur au plus tard sur les documents de voyage.

4.6. Santé

Le voyageur est tenu d'obtenir les informations nécessaires concernant les formalités sanitaires à la destination choisie.

Le voyageur déclare qu'il est médicalement, physiquement et psychologiquement apte à entreprendre le voyage à forfait choisi. Un voyageur qui souffre d'un handicap physique ou mental, de mobilité réduite, d'une maladie nécessitant un traitement ou qui est enceinte doit en informer Seauton.

Seauton se réserve le droit de refuser un voyage à forfait à un voyageur, pour des raisons objectives et non discriminatoires, s'il apparaît qu'il ne peut pas y participer.

Il est conseillé aux voyageurs de consulter le site du SPF Affaires étrangères concernant les conditions de santé et de sécurité.

Le voyageur est lui-même responsable des vaccinations éventuelles. Seauton ne disposant pas de l'autorité médicale, le voyageur doit évaluer lui-même les informations fournies avec un médecin ou une autorité médicale agréé.

Article 5. Création du contrat de voyage à forfait

Sauf disposition contraire, le contrat de voyage à forfait est créé lorsque le voyageur reçoit une confirmation écrite du voyage à forfait et, si un acompte est exigé, après le paiement de l'acompte.

Article 6. Droit de rétractation

En vertu de l'article VI.53 12° et de l'article VI.73 12° du Code de droit économique belge, le voyageur ne peut pas invoquer le droit de rétractation pour renoncer au contrat de voyage à forfait.

Article 7. Modification du contrat de voyage à forfait avant le départ

7.1. Modification par le voyageur

Aucune modification unilatérale ne peut être apportée par le voyageur, sauf par accord explicite et mutuel des parties au contrat de voyage à forfait.

Tout changement à la demande du voyageur donnera lieu au paiement de frais administratifs forfaitaires de 50,00 EUR excl. tva par personne, plus les frais éventuels encourus par Seauton et/ou les prestataires de services de voyage.

Le voyageur doit adresser la demande de modification par écrit à Seauton par e-mail avec accusé de réception ou par courrier recommandé.

Les demandes de modification qui arrivent en dehors des heures d'ouverture sont considérées comme étant reçues le jour ouvrable suivant.

Une modification ne sera possible qu'en fonction des disponibilités et moyennant un éventuel ajustement des prix. Les coûts de cette modification sont à la charge du voyageur.

7.2. Modification par l'organisateur

Seauton se réserve le droit d'apporter avant le départ des modifications insignifiantes aux voyages qu'elle organise. Le voyageur en sera informé par le biais d'un support de données durable.

Si Seauton doit apporter des modifications substantielles au contrat de voyage à forfait, le voyageur peut accepter cette modification ou résilier le contrat sans payer de frais d'annulation. Le voyageur doit informer Seauton de son choix dans un délai raisonnable (48 heures au maximum) après l'envoi de ces informations.

Seauton est également autorisée à corriger les erreurs substantielles.

Article 8. Cession du contrat par le voyageur

Le voyageur peut, dans un délai raisonnable (au plus tard 7 jours) avant le début du voyage à forfait, céder le contrat de voyage à forfait à une personne remplissant toutes les conditions applicables à ce contrat. Le voyageur en informe Seauton par écrit par l'envoi d'un e-mail avec accusé de réception ou d'un courrier recommandé.

Les demandes de cession qui arrivent en dehors des heures d'ouverture sont considérées comme étant reçues le jour ouvrable suivant.

En cas de cession du contrat de voyage à forfait, le cédant et le cessionnaire sont conjointement et solidairement responsables du paiement du montant dû et de tous les frais supplémentaires, surcharges et autres coûts découlant de la cession.

Seauton informe le voyageur qui cède le contrat du coût réel de la cession. Ces coûts ne peuvent pas dépasser les coûts réels encourus par Seauton suite à la cession du contrat de voyage à forfait.

Dans certains cas, un nouveau service de voyage doit être acheté lors de la cession du contrat de voyage à forfait (par exemple, dans le cas de billets d'avion non modifiables ou non remboursables, de vols complets, etc.) Ces frais sont entièrement à la charge du voyageur. Si un service de voyage particulier ne peut plus être fourni à la suite d'une demande de cession, Seauton ne peut être tenu responsable.

Article 9. Annulation du contrat de voyage à forfait par le voyageur

Le voyageur peut annuler le contrat de voyage à forfait avant le début du voyage moyennant le paiement d'une indemnité d'annulation appropriée et justifiée.

Le voyageur doit en informer Seauton par écrit par l'envoi d'un e-mail avec accusé de réception ou d'un courrier recommandé. La date valable et applicable pour l'annulation sera toujours le jour ouvrable qui suit la réception effective de la lettre recommandée ou de l'accusé de réception de l'e-mail.

La prime d'assurance est toujours payable en plus des frais d'annulation.

Les frais d'annulation varient en fonction du moment de l'annulation :

- Annulation jusqu'à 42 jours avant le départ : 75 % du montant total du voyage ;
- Annulation dans les 42 jours précédant le départ 100 % du montant total du voyage.

Sauf indication contraire dans le bon de commande

Si le voyageur ne se présente pas au départ du voyage à forfait, une indemnité de 100 % du montant total du voyage est due.

Si les frais du prestataire de services de voyage excèdent ces frais d'annulation standardisés, Seauton se réserve le droit de répercuter ces frais sur le voyageur.

Article 10. Traitement des réclamations

Le voyageur doit informer sans délai Seauton de toute réclamation relative à l'exécution du voyage à forfait via :

- Numéro d'urgence de Seauton : +32/476/236329
- E-Mail : info@seauton-international.com
-

Les réclamations doivent toujours être communiquées de manière probante. Si une réclamation n'est déposée qu'après la fin du voyage à forfait, les faits ne peuvent pas toujours être établis et le droit à une indemnisation peut être perdu.

Lorsqu'il introduit une réclamation, le voyageur doit présenter tous les éléments de preuve pertinents. Seules les réclamations ayant une valeur probante peuvent être prises en considération.

La valeur équivalente des services non reçus n'est remboursée que sur présentation d'une déclaration écrite du prestataire de services concerné, indiquant clairement quels services le voyageur n'a pas reçus.

Les réclamations qui n'ont pas été résolues de manière satisfaisante sur place doivent être confirmées par le voyageur sans retard injustifié et au plus tard un mois après la fin du voyage à forfait.

En cas de litige, les parties organiseront en première instance une consultation informelle conjointe à laquelle les deux parties participeront activement et au cours de laquelle la raison et le contenu du litige seront discutés. Les parties s'efforceront de parvenir à un règlement à l'amiable.

En cas d'échec de cette tentative de règlement à l'amiable, les parties peuvent s'adresser à l'asbl Commission de Litiges Voyages.

La plate-forme de règlement des litiges en ligne de l'Union européenne peut être consultée sur le site web suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

Article 11. Responsabilité de l'organisateur

Seauton, en tant qu'organisateur, est responsable de la bonne exécution des services de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait, que ces services soient fournis par l'organisateur ou par d'autres prestataires de services de voyage.

Seauton n'est pas responsable des excursions ou des sorties qui ne sont pas incluses dans le voyage à forfait et qui sont réservées par le voyageur auprès de commerçants locaux.

Seauton n'est pas responsable des situations énumérées à l'article 50 de la Loi sur les voyages.

Dans les cas visés à l'article 51, §3 de la loi du 21 novembre 2017, la responsabilité de Seauton est limitée à trois fois le montant total du voyage.

En cas de perte ou de détérioration des bagages, le voyageur est tenu de le signaler immédiatement à la compagnie concernée à l'aéroport. Le voyageur doit remplir un formulaire de « rapport de perte matérielle » au service des bagages perdus de l'aéroport. Si le transport est effectué par autocar, une attestation doit être demandée à l'employé ou au chauffeur qui l'accompagne.

Article 12. Responsabilité en cas d'erreurs de réservation

Seauton est responsable de toute erreur due à des défauts techniques du système de réservation qui lui sont imputables et, si elle a accepté d'organiser la réservation d'un voyage à forfait, elle est responsable des erreurs commises au cours du processus de réservation.

Article 13. Protection en cas d'insolvabilité

Seauton est assurée contre l'insolvabilité par Amlin Insurance SE (Bijhuis Belgium, Boulevard du Roi Albert II 37, 1030 Bruxelles, Belgique, insolvency.claims.be@msamlin.com, +32-(0)2/894.70.00) en garantie du rapatriement des voyageurs et du remboursement de toutes les sommes versées.

Article 14. Tribunal compétent

Pour les litiges qui ne peuvent être réglés par l'asbl Commission de Litiges Voyages, seuls les tribunaux de l'arrondissement de Louvain sont compétents, qui appliqueront exclusivement le droit belge.

Article 15. Validité des présentes conditions particulières

Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont jugées invalides, la validité des autres conditions générales n'est pas affectée.

Article 16. Protection des données à caractère personnel (RGPD)

Seauton collecte les données du voyageur nécessaires à la bonne exécution du dossier et ce conformément au règlement de l'UE (2016/679) - (« RGPD »).

Les données à caractère personnel communiquées par le voyageur sont nécessaires au traitement de la réservation et à l'exécution du contrat (article 6.1.b RGPD).

À cette fin, ces données à caractère personnel peuvent être partagées avec les partenaires de Seauton établis dans des pays tiers. Seauton fait toujours appel à des partenaires qui garantissent un niveau de protection similaire à celui prévu dans le RGPD.

Avec le consentement du voyageur, ses coordonnées peuvent également être utilisées pour l'envoi par e-mail d'offres promotionnelles ou commerciales.

Ces données à caractère personnel seront également communiquées au SPF Affaires intérieures et aux prestataires de services visés et en application de la loi du 25 décembre 2016 relative au traitement des données des passagers transposant la directive 2016/681 du 27 avril 2016 relative à l'utilisation des données des dossiers passagers pour la prévention et la détection des infractions terroristes et des formes graves de criminalité, ainsi que pour les enquêtes et les poursuites en la matière.

En tant que personne dont les données sont collectées, le voyageur bénéficie du droit d'accès, de correction, de suppression et d'opposition. Ces droits peuvent être exercés par e-mail, en indiquant le nom, le prénom et l'adresse, ainsi que le motif du contact.

Comme le prévoit la législation relative à la protection des données, le voyageur a le droit à tout moment de s'opposer gratuitement au traitement de ses données à des fins de marketing direct, le droit d'accès à ses informations à caractère personnel et le droit de les modifier ainsi que, le cas échéant, le droit de les supprimer. Le voyageur peut contacter Seauton à cet effet, par lettre ou par courrier et au moyen de sa pièce d'identité.

Les plaintes concernant la collecte et le traitement des données peuvent être adressées à l'organisme de contrôle compétent.