

Conditions générales de la Commission de Litiges Voyage pour les voyages à forfait

Article 1: Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux contrats de voyage à forfait réservés à partir du 1 juillet 2018 tels que définis par la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage

Article 2: Information de la part de l'organisateur et du détaillant avant la conclusion du contrat de voyage à forfait

§2.1

L'organisateur ainsi que le détaillant communiquent au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standard légalement prévues ainsi que les informations mentionnées ci-après dans le cas où elles s'appliquent au voyage à forfait :

1° les caractéristiques principales des services de voyage:

- a) la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et le nombre de nuitées comprises;
- b) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux et les dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances; lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, le voyageur est informé de l'heure approximative du départ et du retour;
- c) la situation, les principales caractéristiques et la catégorie de l'accommodation en vertu des
- d) règles du pays de destination ;
- e) les repas fournis;
- f) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le voyage à forfait;
- g) lorsque cela n'est pas clair, si les services de voyage seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe;
- h) la langue dans laquelle les autres services touristiques seront fournis;
- i) si le voyage est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite

2° le prix total du voyage à forfait et, s'il y a lieu, tous les coûts supplémentaires que le voyageur peut encore avoir à supporter;

3° les modalités de paiement

4° le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage à forfait et la date limite pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint;

5° des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires;

6° la mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation;

7° des informations sur les assurances annulation et les assurances assistance

§2.2

Le professionnel veille à ce que le formulaire d'information standard approprié soit fourni au voyageur.

§2.3

Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat de voyage à forfait. Elles ne peuvent pas être modifiées, sauf par accord commun des parties contractantes.

Article 3: Information de la part du voyageur

§3.1

La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait doit fournir à l'organisateur et au détaillant tous les renseignements utiles qui pourraient influencer la conclusion du contrat ou le bon déroulement du voyage.

§3.2

Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur et / ou le détaillant, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Article 4: Le contrat de voyage à forfait

§4.1

Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait ou dans un délai raisonnable, l'organisateur ou s'il y a un détaillant, ce dernier, fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf.

Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat de voyage à forfait est conclu en la présence physique et simultanée des parties.

§4.2

Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations visées à l'article 2 et les informations suivantes:

- 1° les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées;
- 2° que l'organisateur est responsable pour la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et qu'il a un devoir d'assistance;
- 3° le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées ;
- 4° le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du représentant local de l'organisateur, ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur pour demander une aide si le voyageur est en difficulté ou pour se plaindre de toute non-conformité éventuelle;
- 5° l'obligation pour le voyageur de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage;
- 6° des informations permettant d'établir un contact direct avec un mineur non accompagné ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour;
- 7° des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes;
- 8° des informations sur la Commission de Litiges Voyages et sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges de l'UE;
- 9° des informations sur le droit du voyageur de céder son contrat à un autre voyageur.

§4.3

En temps utile avant le début du voyage à forfait, l'organisateur remet au voyageur :

- 1° les reçus,
- 2° les vouchers et billets nécessaires,
- 3° les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement, les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

Article 5: Le prix

§5.1

Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité.

Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix est calculée.

Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution:

- 1° du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou
- 2° du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou
- 3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

Si la possibilité d'une majoration est prévue, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés ci-dessus.

§5.2

Si la majoration du prix dépasse 8 % du prix total le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

§5.3

Une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifie avec une justification et un calcul, sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, et ce au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait.

§5.4

En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses.

Article 6: Paiement du prix

§6.1

Sauf convention expresse contraire, le voyageur paye, à titre d'acompte, à la conclusion du voyage à forfait, une fraction du prix total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage.

§6.2

Sauf convention contraire le voyageur paye le solde du prix au plus tard un mois avant le départ.

§6.3

Dans le cas où le voyageur, après avoir été mis en demeure, resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, l'organisateur et/ou le détaillant a le droit de résilier de plein droit le contrat qui le lie au voyageur et de mettre les frais à charge de celui-ci.

Article 7: Cession du contrat de voyage à forfait

§7.1

Le voyageur peut céder le contrat de voyage à forfait à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat, à condition :

- 1° d'en informer l'organisateur et éventuellement le détaillant via un support durable comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, le plus rapidement possible et au plus tard 7 jours avant le début du voyage à forfait et
- 2° de supporter les frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

§7.2

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 éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur informe celui qui cède le voyage des coûts de la cession.

Article 8: Autres modifications par le voyageur

L'organisateur et / ou le détaillant peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant d'autres modifications demandées par celui-ci et acceptées par l'organisateur et/ou le détaillant.

Article 9: Modifications au contrat par l'organisateur avant le voyage

§9.1

L'organisateur ne peut pas, avant le début du voyage à forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix à moins que:

- 1° l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat, et
- 2° la modification ne soit mineure, et
- 3° l'organisateur n'en informe le voyageur sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf.

§9.2

Si, avant le début du voyage à forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières du voyageur qui sont confirmées ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 %, il informe le voyageur :

- 1° des modifications proposées et de leurs répercussions sur le prix du forfait;
- 2° du fait que le voyageur pourra résilier le contrat sans payer de frais de résiliation, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées

3° du délai dans lequel il doit communiquer sa décision à l'organisateur

4° du fait que si le voyageur n'a pas accepté expressément la modification proposée dans le délai visé il est automatiquement mis fin au contrat, et

5° s'il y a lieu, de l'alternative proposée ainsi que de son prix.

§9.3

Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait ou le voyage à forfait de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage à forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

§9.4

Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément à l'article 9.2 et que le voyageur n'accepte pas d'autre forfait, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Article 10: Résiliation par l'organisateur avant le voyage.

§10.1

L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait:

1° si le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard:

- a) vingt jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours;
- b) sept jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours;
- c) 48 heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours, ou

2° s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur avant le début du voyage à forfait.

§10.2

Dans ces cas l'organisateur rembourse le voyageur des paiements effectués pour le voyage à forfait, sans être tenu à un dédommagement supplémentaire.

Article 11: Résiliation par le voyageur

§11.1

Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage à forfait. Lorsque le voyageur résilie, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation.

Le contrat de voyage à forfait peut stipuler des frais de résiliation standard, calculés en fonction de la date de résiliation du contrat avant le début du voyage à forfait et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés.

En l'absence de frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation correspond au prix du voyage à forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage.

§11.2

Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation, si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ont des conséquences importantes sur l'exécution du voyage à forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait en vertu du présent article, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du voyage à forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

§11.3

L'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom endéans les quatorze jours, le cas échéant diminués des frais de résiliation.

Article 12: Non-conformité pendant le voyage

§12.1

Le voyageur informe l'organisateur, sans retard de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.

§12.2

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf si cela:

1° est impossible, ou

2° entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

3° Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité le voyageur a droit à une réduction de prix ou un dédommagement conformément à l'article 15.

§12.3

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

§12.4

Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu, l'organisateur propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations, si possible de qualité égale ou supérieure.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage à forfait de qualité inférieure, l'organisateur octroie au voyageur une réduction de prix appropriée.

Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat de voyage à forfait ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

§12.5

Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation et demander, le cas échéant, une réduction de prix et/ou un dédommagement.

Si le voyage à forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur fournit également au voyageur le rapatriement.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et/ou à un dédommagement, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

§12.6

Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur.

§12.7

La limitation des coûts, visés dans 12.6, ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du voyage à forfait.

§12.8

L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter sa responsabilité si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.

§12.9

Le voyageur peut adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l'exécution du voyage à forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage à forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard excessif.

Article 13: Responsabilité du voyageur

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leurs préposés et / ou à leurs représentants, par sa faute ou à la suite de la non-exécution de ses obligations contractuelles.

Article 14: Responsabilité de l'organisateur ou du professionnel

§14.1

L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

§14.2

Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant établi dans un État membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions stipulées dans la loi du 21 novembre 2017.

Article 15: Réduction de prix et dédommagement

§15.1

Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

§15.2

Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement est effectué sans retard excessif.

§15.3

Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est due:

- 1° au voyageur;
- 2° à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et que cette non-conformité revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou
- 3° à des circonstances exceptionnelles et inévitables

Article 16: Obligation d'assistance

§16.1

L'organisateur apporte sans retard excessif une assistance appropriée au voyageur en difficulté notamment:

- 1° en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire;
- 2° en aidant le voyageur à effectuer des communications à distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

§16.2

L'organisateur est en droit de facturer cette assistance si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur

Article 17: Procédure de plaintes

§17.1

Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire le plus vite possible et de façon probante auprès de l'organisateur ou du détaillant.

§17.2

Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat de voyage à forfait doivent être introduites le plus vite possible sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.

§17.3

Les plaintes qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante ou qu'il était impossible de formuler sur place doivent être introduites sans retard après la fin du voyage auprès de l'organisateur ou du détaillant de manière pouvant servir de preuve.

Article 18: Procédure de conciliation

§18.1

En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre eux.

§18.2

Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.

§18.3

Le secrétariat procurera aux parties un règlement de conciliation et un « accord de conciliation ».

§18.4

Conformément à la procédure décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles.

§18.5

L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.

Article 19 : Arbitrage ou Tribunal

§19.1

Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal.

§19.2

Le voyageur, qu'il soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages.

§19.3

L'organisateur ou le détaillant qui est partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.251 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

§19.4

Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges, et peut être entamée après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise même dès qu'il s'avère qu'une solution amiable n'a pu être trouvée ou dès que 4 mois se sont écoulés à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.

§19.5

Le collège arbitral, composé paritairement rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages : téléphone: 02/277 62 15 (9h à 12h) fax: 02/277 91 00 City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles

e-mail: litiges-voyages@clv-gr.be

CONDITIONS PARTICULIÈRES ORGANISATEUR

Article 1: Inscriptions

1. En signant la confirmation et/ou en payant l'acompte, le voyageur donne à Jowi Reizen, en tant qu'organisateur de voyages, l'autorité expresse de le représenter dans toutes les relations avec les prestataires de services.
2. Le voyageur est tenu de prendre connaissance du contenu de la confirmation et des conditions générales et particulières de l'organisateur de voyages. Notez qu'en signant la confirmation jointe et/ou en payant l'acompte, vous acceptez l'intégralité de son contenu, y compris l'orthographe de tous les prénoms et noms de famille tels qu'indiqués sur les documents d'identité officiels des voyageurs et fournis par le voyageur et/ou le signataire. Tous les frais dus à une mauvaise déclaration de noms sont à la charge du voyageur. Nous vous recommandons de prendre connaissance du contenu complet, y compris tous les prénoms et noms de famille, itinéraire de voyage, destination finale, heures et dates d'arrivée et de départ. Jowi Reizen n'acceptera aucune responsabilité en cas de problème lié à ces points.

Article 2: Prix

1. Le prix convenu dans le contrat de voyage à forfait est- sauf erreur matérielle évidente- fixe et tous les services obligatoires sont inclus, à l'exception de ceux qui, en raison de réglementations locales, ne peuvent être payés en espèces par le voyageur sur place.
2. Le prix est indiqué par personne.
3. Chaque voyage mentionne les services inclus dans le prix.
4. Ne sont jamais inclus: assurance annulation et assistance, pourboires, frais de passeport et éventuelles vaccinations, frais de visa, boissons et dépenses personnelles. Ne sont également jamais inclus les excursions et activités qui ne sont pas expressément indiquées comme incluses. Les repas et nuitées résultant des temps de correspondance lors des vols vers/depuis la destination ne sont jamais inclus (sauf indication contraire).
5. Les prix donnés verbalement ou par téléphone sont toujours sous réserve. Seules les confirmations de prix écrites sont valables.
6. Les erreurs matérielles évidentes dans le prix ne nous engagent pas et peuvent être corrigées.
7. Sauf accord contraire, un acompte de 1000€ sera facturé à la conclusion du contrat, augmenté de la prime (montant total) de l'assurance (le cas échéant). Sauf indication contraire, l'acompte doit être payé immédiatement lors de la réservation.
8. Le solde est dû au plus tard le 1er février 2025 (sauf indication contraire).

Article 3: Paiements

1. Si plus de personnes se présentent qu'il n'y a de places disponibles, la date de paiement de l'acompte sera le critère.
2. Les voyageurs qui s'inscrivent après le 1er février 2025 doivent payer le montant total immédiatement.
3. Jowi Reizen se réserve le droit d'annuler votre participation au Morocco Desert Challenge 2025 si aucun acompte n'a été reçu ou si le solde restant n'a pas été payé avant le 1er février 2025. Si après un dernier rappel les montants dus restent impayés après trois jours ouvrables, Jowi Reizen a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait. Les frais d'annulation mentionnés ci-dessous restent applicables.
4. En cas de non-paiement total ou partiel du prix, les dispositions du livre XIX du Code de droit économique sont applicables, et Jowi Reizen enverra un rappel gratuit au client pour régler le montant dû dans les 14 jours calendaires. Si le client ne paie pas dans ce délai, le montant impayé sera majoré d'un intérêt annuel calculé au taux de référence augmenté de huit points de pourcentage mentionné à

l'article 5, deuxième alinéa, de la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales calculé à partir du jour suivant l'envoi du rappel gratuit au client, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de :

- a. 20 euros si le solde dû est inférieur ou égal à 150 euros ;
- b. 30 euros plus 10 % du montant dû sur la tranche entre 150,01 et 500 euros si le solde dû est compris entre 150,01 et 500 euros ;
- c. 65 euros plus 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2000 euros si le solde dû est supérieur à 500 euros.

Article 4: Formalités

1. Le voyageur confirme avoir pris connaissance des informations concernant les formalités à remplir qui lui ont été communiquées par Jowi Reizen.
2. Le voyageur doit être en possession de documents de voyage valides pour se rendre dans le pays de destination. Pour le Maroc, un passeport international valide est obligatoire. Les voyageurs belges peuvent obtenir des informations auprès du SPF Affaires étrangères, section « Voyager à l'étranger ». Les voyageurs d'une nationalité autre que belge doivent se renseigner auprès de leur ambassade ou d'autres instances pour connaître les formalités valables. Jowi Reizen n'est pas responsable en cas de négligence ou de non-conformité à cet égard.
3. Les frais de passeport ne sont jamais inclus. Le voyageur doit s'occuper lui-même de l'obtention de son passeport.
4. La personne qui conclut le contrat s'engage à informer Jowi Reizen de sa nationalité et de celle de tous les voyageurs pour lesquels elle agit et à les informer de toute information pertinente à ce sujet.
5. Les voyageurs de moins de 18 ans ne sont acceptés que s'ils sont accompagnés d'un adulte responsable et munis des documents nécessaires et pertinents.
6. Les participants au Morocco Desert Challenge doivent présenter un certificat médical de moins d'un an attestant qu'ils sont aptes à participer au voyage prévu. Ce certificat doit être signé par un médecin du sport ou un médecin généraliste.

Article 5: Bagages

1. L'organisateur de voyages n'est pas responsable de la perte, du vol ou des dommages aux bagages et/ou au matériel, y compris aux véhicules. La responsabilité éventuelle du transporteur ou de l'hôtel reste toutefois valable. Jowi Reizen ne peut être tenu responsable de la perte ou des dommages éventuels aux bagages. Nous vous recommandons vivement de souscrire une assurance bagages.
2. En cas de perte ou de dommages aux bagages lors du transport aérien, le voyageur doit faire établir un rapport d'irrégularité de propriété au service des bagages perdus de l'aéroport. Sans ce document, il est impossible d'obtenir une indemnisation. En cas de transport en autocar, un certificat doit être demandé à l'hôte/hôtesse accompagnant. Renseignez-vous immédiatement sur les démarches à suivre pour traiter votre dossier de sinistre.
3. Les conseils sur le poids maximum autorisé des bagages doivent être strictement suivis. Les frais éventuels pour excédent de poids sont à la charge du voyageur.

Article 6: Horaires

1. Jowi Reizen fournit des informations importantes sur l'itinéraire et le programme ainsi que des informations pratiques utiles via le site web (www.moroccodesertchallenge.com). Le voyageur s'engage à prendre connaissance de son contenu avant la réservation.
2. Les horaires indiqués sont indicatifs. Le voyageur doit en toutes circonstances tenir compte du fait que ceux-ci peuvent être modifiés avant ou pendant le voyage.

3. Les modifications des horaires des transporteurs (par exemple, vol charter, ferry) peuvent influencer la durée du voyage. Le voyageur n'a pas droit à un remboursement total ou partiel du prix du voyage si les heures de départ et d'arrivée diffèrent de l'heure initialement prévue en raison de modifications.
4. Les participants doivent rejoindre le groupe à l'heure et au lieu convenus. Les frais éventuels dus à l'absence ou au retard pour rejoindre le voyage sont à la charge du voyageur. Les services non utilisés en raison du retard pour rejoindre le groupe ne sont pas remboursables.
5. Le voyageur qui dévie de l'itinéraire prévu pendant le voyage ou qui se soustrait à l'accompagnement et qui n'est pas présent aux heures convenues est responsable de tous les frais supplémentaires que cela entraîne et n'a droit à aucun remboursement pour les services non utilisés.
6. Si des modifications importantes surviennent dans l'exploitation, les installations et les services des produits proposés, celles-ci seront communiquées au voyageur immédiatement après leur connaissance.

Article 7: Annulation et modifications par le voyageur

Frais d'annulation

Les annulations et modifications concernant un voyage à forfait composé par Jowi Reizen entraînent les frais suivants.

1. En cas d'annulation, le voyageur doit en informer Jowi Reizen dès que possible par courrier recommandé.
2. Les frais d'annulation varient selon le moment de l'annulation. La date exacte d'annulation est déterminée par la date de réception écrite par Jowi Reizen.
3. En cas d'annulation, les frais d'annulation ci-dessous doivent être payés par le voyageur à Jowi Reizen, même si l'annulation est due à un cas de force majeure.
4. Lors de l'application des pourcentages ci-dessous, des frais administratifs de 50 € par personne seront ajoutés.
5. Tous les montants sont augmentés de la prime d'assurance Allianz (si commandée via Jowi Reizen).
6. La prime d'assurance n'est jamais remboursable.
7. Si le voyageur souhaite reporter sa participation/voyage à l'édition suivante, cela n'est possible que s'il n'y a pas de problème médical sous-jacent à l'origine de la demande de transfert du voyage actuel. Le voyageur peut alors, en accord avec Jowi Reizen, reporter sa participation d'un maximum de 1 an à condition de payer des frais administratifs de 1000 € par personne (l'acompte déjà payé). Le transfert vers l'édition suivante peut être effectué jusqu'à 6 semaines avant le départ.

En cas d'annulation par le voyageur, les frais suivants seront facturés :

1. en cas d'annulation jusqu'à 12 semaines avant le départ : 30 % du montant du voyage.
2. en cas d'annulation à partir de 12 semaines avant le départ : 50 % du montant du voyage.
3. en cas d'annulation à partir de 10 semaines avant le départ : 75 % du montant du voyage.
4. en cas d'annulation à partir de 8 semaines avant le départ + absence (no show) : 100 % du montant du voyage.

Condition d'annulation particulière concernant les billets de ferry et d'avion

Une fois les billets d'avion émis (3 semaines avant le départ), aucun remboursement n'est possible et les frais d'annulation s'élèvent à 100 % du prix des billets concernés, quel que soit le moment de l'annulation. Les pourcentages ci-dessus ne s'appliquent alors plus à ces billets. Les frais d'annulation mentionnés ci-dessus peuvent encore être majorés des éventuels frais supplémentaires facturés par les différents fournisseurs concernés, notamment les transporteurs et/ou les permis locaux prépayés.

Frais de modification

Tous les frais de modification du dossier, après la rédaction du bon de commande, sont à la charge du voyageur.

1. Le voyageur peut céder sa participation à un autre candidat mais pas pour le paiement de son acompte.
2. Un billet d'avion déjà émis ne peut jamais être modifié. Les billets déjà émis sont soumis à des frais d'annulation de 100 %, toujours à la charge du voyageur. Cela s'applique également aux éventuels hébergements réservés à des tarifs non remboursables qui sont communiqués au moment de la réservation.
3. Si un changement de nom est possible pour les billets d'avion, les frais y afférents sont toujours à la charge du ou des voyageur(s).
4. Si des transports ou transferts sont réservés via Jowi Reizen en dehors de ceux inclus, les conditions d'annulation/modification du transporteur s'appliquent.

Article 8 : Responsabilité

Jowi Reizen est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage du forfait en tant qu'organisateur. Cette responsabilité ne s'applique pas en tant que revendeur.

La responsabilité est toutefois limitée au prix total du forfait.

Jowi Reizen n'est jamais responsable de la bonne exécution des services de voyage qui ne sont pas expressément mentionnés dans le contrat de voyage à forfait et que le voyageur a réservés sur place (tels que les voitures de location ou les activités supplémentaires).

Jowi Reizen n'est pas responsable pendant l'exécution du voyage des événements imprévus résultant de la force majeure, tels que les changements imprévus de réglementation, les retards ou annulations de vols, les accidents, les grèves, les épidémies, les conditions météorologiques, les guerres et d'autres exemples dont la liste n'est pas exhaustive. Les frais supplémentaires de transport et de séjour résultant de ces événements sont à la charge du voyageur.

Jowi Reizen et le guide de voyage ne seront pas non plus responsables de toute détention par la police et/ou d'autres autorités en raison du non-respect des réglementations par le voyageur. Toutes les conséquences sont à la charge du voyageur.

Compte tenu de la nature du voyage, la qualité des services fournis par des tiers à l'étranger doit être évaluée selon les coutumes et usages locaux.

Jowi Reizen ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages moraux ou matériels ou des blessures subis par le voyageur pendant les activités, tant sur les chemins qu'en dehors, en raison de mauvaises interprétations des itinéraires mis à disposition. Dans tous les cas, la décision du voyageur lui-même prévaut, et non les conseils ou indications de toute autre personne morale. Le voyageur sait et accepte que les conditions locales peuvent changer chaque jour, sans que l'organisation puisse raisonnablement y faire quelque chose.

Article 9 : Santé

1. Jowi Reizen n'a aucune compétence médicale. Le voyageur doit donc lui-même contacter son médecin généraliste et obtenir les informations nécessaires concernant les formalités de santé à la destination choisie. Pour des informations détaillées précises, nous vous renvoyons volontiers à l'Institut Tropical d'Anvers. Les informations obtenues auprès de ces instances ne peuvent en aucun cas entraîner la responsabilité de Jowi Reizen.

2. Le voyageur déclare au moment de l'inscription qu'il n'y a aucun risque de santé à signaler. Le voyageur remet à l'organisation un certificat médical, et pour les motocyclistes, y compris un test cardiaque de moins d'un an, attestant qu'il/elle est physiquement et mentalement capable de participer au voyage. Des points d'attention spécifiques tels que le diabète, l'asthme, les problèmes cardiaques, etc., doivent être signalés à Jowi Reizen lors de l'inscription.
3. Le voyageur déclare être médicalement, physiquement et psychologiquement apte à entreprendre le voyage choisi. Il déclare également ne pas être en traitement médical et/ou paramédical, ni prendre des médicaments, qui pourraient de quelque manière que ce soit alourdir l'exécution et/ou la participation au voyage pour lui/elle et/ou les autres voyageurs, et s'engage à signaler toute modification de cet état avant le départ à Jowi Reizen.
4. Tous les dommages, y compris à des tiers, résultant de fausses informations à cet égard sont entièrement à la charge du voyageur.
5. Jowi Reizen se réserve le droit de refuser un voyageur pour un voyage de groupe si, pour des raisons objectives et non discriminatoires, il apparaît qu'il n'est pas en mesure de participer au voyage (de manière autonome et sans accompagnateur supplémentaire) et de garantir un déroulement sécurisé du voyage pour lui-même et les autres voyageurs.

Article 10 : Nature du voyage

1. Le voyageur confirme expressément être conscient du caractère du voyage, du manque éventuel de confort et des modifications possibles du programme en raison des circonstances locales dans le pays visité.
2. Compte tenu de la nature de certains voyages, le voyageur doit être conscient de certains risques et du manque éventuel ou parfois du niveau limité de soins médicaux, d'infrastructures et de moyens de communication. Le voyageur ne peut en aucun cas engager la responsabilité de Jowi Reizen ou des prestataires locaux.
3. Le caractère des voyages et les circonstances politiques et locales (notamment les conditions de terrain et météorologiques) au Maroc peuvent entraîner des modifications de l'itinéraire sur place. La sécurité prime sur l'itinéraire.
4. Jowi Reizen recommande au voyageur de consulter les conseils aux voyageurs du SPF Affaires étrangères concernant la destination choisie. En proposant des voyages vers certaines destinations, Jowi Reizen ne garantit pas que ces voyages soient recommandés ou sans risque. Jowi Reizen ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages résultant de la situation sur place.
5. Les attentes du voyageur en matière de confort, d'infrastructure et de services dans les hôtels ou autres hébergements ne peuvent jamais être généralisées ou transposées de la Belgique vers d'autres pays et doivent être évaluées selon les normes locales.
6. Le niveau de difficulté éventuellement mentionné du voyage est une notion subjective. Le niveau de difficulté indiqué pour chaque voyage est purement indicatif et non contraignant.
7. Le voyageur est responsable de son(ses) véhicule(s) pendant tout le voyage. En cas de vol, le voyageur doit toujours faire une déclaration aux autorités locales.
8. Pour des raisons de sécurité, nous obligeons à tout moment à respecter toutes les mesures de sécurité (voir aussi le règlement de la compétition).

Article 11 : Déroulement du programme

1. Les services du guide de voyage de Jowi Reizen commencent/terminent à l'arrivée/au départ dans le pays de destination sauf indication contraire.
2. Le voyageur doit suivre les directives du guide concernant la sécurité, le déroulement du voyage et la dynamique du groupe. En cas de non-respect des directives, un participant peut être exclu de la participation (ou de la continuation de celle-ci) sans pouvoir prétendre à une indemnisation.

3. Si, au cours du voyage, il s'avère que quelqu'un n'a pas ou n'a plus les dispositions requises et/ou la condition physique pour continuer le voyage, le guide peut décider de renvoyer le voyageur à l'hôtel ou au lieu de départ. Les frais qui en résultent sont à la charge du voyageur.
4. Un voyageur qui cause des nuisances ou des désagréments au point de compromettre le bon déroulement du voyage peut être exclu de la participation ultérieure par le guide. Les frais qui en résultent sont à la charge du voyageur. Le voyageur n'a pas droit au remboursement total ou partiel du prix du voyage (cela peut éventuellement être couvert par une bonne assurance annulation ou assistance).
5. Les circonstances locales et la nature des destinations peuvent nécessiter des ajustements du programme avant ou pendant le voyage. Lorsqu'une modification s'impose pendant le voyage en raison de facteurs indépendants de la volonté de Jowi Reizen, une alternative sera recherchée. L'alternative sera discutée avec le groupe dans la mesure du possible, mais la décision sera prise par le guide. Jowi Reizen s'efforcera de trouver des alternatives qui préservent autant que possible le caractère du voyage.

Article 12 : Gestion des plaintes

1. Le voyageur doit informer immédiatement et de manière probante Jowi Reizen de toute non-conformité qu'il rencontre pendant l'exécution du voyage à forfait. Chaque plainte à cet égard sera évaluée par Jowi Reizen en fonction des circonstances concrètes et de la nature du forfait réservé.
2. Obligation de signalement du voyageur : si vous n'êtes pas satisfait, vous devez le signaler immédiatement au partenaire local/hôtelier/réception afin qu'ils puissent trouver une solution pour vous. Si la solution proposée sur place ne vous satisfait pas, nous vous demandons de contacter dès que possible un représentant de Jowi Reizen afin de trouver une solution satisfaisante. Tous les frais liés aux conséquences du non-respect de cette obligation de signalement sont à la charge du voyageur.
3. La contre-valeur des services non fournis ne sera remboursée que sur présentation d'un certificat écrit émanant du prestataire de services concerné et indiquant clairement quels services le voyageur n'a pas reçus.
4. Le participant doit d'abord s'adresser au guide en cas de non-conformité. Pour les éventuels litiges qui ne peuvent être résolus par la Commission des Litiges Voyages, seul le tribunal de HASSELT est compétent.

Article 13 : Garantie

Jowi Reizen est un organisateur de voyages reconnu et assuré.

Article 14 : Assurances

Aucune assurance annulation et/ou assistance voyage n'est incluse dans le prix de base du voyage. En cas d'annulation, les frais d'annulation peuvent être élevés. Il est donc fortement recommandé de souscrire une assurance annulation. Si vous n'avez pas d'assurance annulation et que vous décidez d'annuler, pour quelque raison que ce soit, sachez que le remboursement n'est pas possible. Une assurance assistance voyage complète est également recommandée.

Les voyageurs qui n'ont pas souscrit d'assurance assistance voyage doivent prendre en charge eux-mêmes les frais qui en découlent. En aucun cas, Jowi Reizen n'interviendra ni n'avancera de sommes.

En cas de dommage, les déclarations doivent être faites directement auprès de la compagnie, conformément aux conditions de la police. En cas d'annulation, vous devez informer Jowi Reizen dès que possible.

Article 15 : Acceptation

En s'inscrivant à un voyage mentionné sur le site de Morocco Desert Challenge ou sur mesure, le voyageur déclare accepter les conditions générales et particulières et confirme les avoir reçues avant l'établissement du contrat de voyage.

Siège social

Jowi Reizen
Prins Albertlaan 29
3800 St Truiden
BE0895841619

Conformément à la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, aux arrangements de voyage liés et aux services de voyage (Loi sur les voyages à forfait) et à l'arrêté royal du 29 mai 2018, Jowi Reizen est assuré par MS Amlin Insurance SE – Insolvency claims, Succursale Belgique, Koning Albert II laan 37, 1030 Bruxelles, www.amlin.com (NBB nr. 2943, TVA BE 0644.921.425) tel. +32(0)2.8947000, e-mail: insolvency.claims.be@msamlin.com - pour remplir ses obligations envers le voyageur en cas d'insolvabilité. Cette garantie est accompagnée par la Vlaamse Solidariteit Reisgelden, une section de l'Association des Organisateurs de Voyages Flamands.

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ RÉSUMÉE

Vos données personnelles sont traitées par Jowi Reizen Bv pour la gestion des clients sur la base de la relation contractuelle découlant de votre commande/achat de votre voyage et/ou des services associés, et pour le marketing direct (afin de vous proposer de nouveaux produits ou services de vacances) sur la base de l'intérêt légitime de faire des affaires.

Si vous ne souhaitez pas que nous traitions vos données à des fins de marketing direct, il vous suffit de le notifier à kristl@jowireizen.be.

Vous pouvez également toujours demander quelles informations Jowi Reizen détient à votre sujet et les faire corriger ou supprimer si nécessaire via cette adresse. Il se peut que l'on vous demande de prouver votre identité. Si vous avez des questions sur la manière dont Jowi Reizen traite vos données, vous pouvez les adresser à kristl@jowireizen.be.

Si vous n'êtes pas d'accord avec la façon dont Jowi Reizen traite vos données, vous pouvez contacter l'Autorité de protection des données (www.privacycommission.be - Rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles).

Vous pouvez consulter la politique de traitement des données sur www.jowireizen.be.

FORMULAIRE STANDARD POUR LE CONTRAT DE VOYAGE À FORFAIT

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée constitue un forfait au sens de la Directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, aux arrangements de voyage liés et aux services de voyage. En conséquence, vous pouvez bénéficier de tous les droits de l'UE applicables aux voyages à forfait.

Jowi Reizen Bvba est entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

Jowi Reizen dispose également de la protection légale requise pour vous rembourser et, si le transport est inclus dans le forfait, pour vous rapatrier en cas d'insolvabilité. Droits de base en vertu de la Directive (UE) 2015/2302-

Avant de conclure le contrat de voyage à forfait, le voyageur recevra toutes les informations essentielles sur le forfait.

- La responsabilité de la bonne exécution de tous les services de voyage inclus dans le contrat incombe toujours à au moins un professionnel.
- Le voyageur reçoit un numéro de téléphone d'urgence ou des informations de contact pour joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.
- Le voyageur peut transférer le forfait à une autre personne moyennant un préavis raisonnable et éventuellement des frais supplémentaires.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix du carburant), si cela est expressément prévu dans le contrat, et en tout état de cause pas plus tard que 20 jours avant le début du forfait. Si l'augmentation de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix lorsque les coûts correspondants diminuent.
- Si l'un des éléments essentiels du forfait, à l'exception du prix, est modifié de manière significative, le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir un remboursement intégral. Si le professionnel responsable du forfait annule le forfait avant le début, le voyageur a droit à un remboursement et à une indemnisation, si nécessaire.
- Le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du forfait moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiés. Si, après le début du forfait, des éléments essentiels ne peuvent être fournis comme convenu, un arrangement alternatif approprié doit être proposé au voyageur sans frais supplémentaires. Si les services ne sont pas exécutés conformément au contrat et que cela a des conséquences importantes sur l'exécution du forfait, et si l'organisateur n'a pas résolu le problème, le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.
- L'organisateur est tenu de fournir une assistance aux voyageurs en difficulté.
- Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les sommes versées seront remboursées. Si l'insolvabilité survient après le début du forfait et que le transport est inclus, le rapatriement du voyageur est garanti. Jowi Reizen a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de MS Amlin Insurance SE – Insolvency claims, Bijhuis België, Koning Albert II laan 37, 1030 Bruxelles, www.amlin.com (NBB n° 2943, TVA BE 0644.921.425) tél. +32(0)2.8947000, e-mail : insolvency.claims.be@msamlin.com, qui assure la protection contre l'insolvabilité. En cas de non-fourniture des services en raison de l'insolvabilité de Jowi Reizen Bvba, les voyageurs peuvent contacter cette entité ou, le cas échéant, l'autorité compétente. La loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, aux arrangements de voyage liés et aux services de voyage.