

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VOYAGE

### Art. 1 : Le prix

1.1 Le prix convenu dans le contrat de voyage à forfait ou contrat de service de voyage est – sous réserve d'une erreur matérielle évidente – fixe et tous les services obligatoires sont inclus, sauf ceux qui, en application des réglementations locales, ne peuvent être payés qu'au comptant uniquement sur place par le voyageur (par exemple les taxes de séjour). Si T-HL Belgium SA doit acheter des services de voyage dans un pays où la monnaie n'est pas l'euro (€) (pe. La Grande-Bretagne, où la monnaie est la livre sterling (£)), alors les prix pour ces services de voyages sont basés sur un taux de change fixe. Seuls les prix applicables lors de la conclusion du contrat sont valables. Les prix qui sont donnés par notre service de réservation par téléphone sont toujours sous réserve. Seules les confirmations de prix par écrit sont valables.

Après la conclusion du contrat de voyage à forfait ou du contrat de service de voyage, le prix peut conformément à l'article 5 des Conditions Générales de Voyage de la Commission des Litiges Voyages pour les contrats de voyage à forfait, uniquement être majoré s'il est la conséquence directe d'une variation :

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

T-HL Belgium SA prévoit la possibilité d'effectuer une augmentation de prix après la conclusion du contrat dans les cas 1 et 2 mentionnés ci-dessus. Par conséquent le voyageur a aussi droit à une diminution de prix lors d'une baisse des éléments mentionnés sous les points 1 et 2 ci-dessus. Les variations des taux de change n'entraîneront pas une révision du prix après la validation d'un accord sur un package de voyage ou d'un accord sur les services de voyage.

Dans le cas d'une augmentation ou d'une diminution de prix, l'organisateur de voyage communiquera ceci via un support durable (mail, document papier ou un pdf), en assortissant ladite adaptation d'une justification et d'un calcul. Lors du calcul de cette adaptation de prix, est toujours appliqué le principe que ces adaptations de prix soient nettes. L'adaptation de prix pour le voyageur sera identique au pourcentage de l'adaptation à laquelle T-HL Belgium SA est confrontée. Les adaptations de moins ou égales à 3% du service du voyage, ou de la partie du voyage à forfait sur laquelle l'adaptation porte, ne sont pas d'application. Si l'adaptation de prix est une adaptation en chiffre absolu alors ce même montant sera imputé au prix total facturé au voyageur. Les adaptations de moins ou égales à 25 euro par personne ne seront pas imputées.

De telles adaptations de prix peuvent s'effectuer uniquement jusqu'à vingt jours précédant le jour du départ du voyage à forfait.

Si l'augmentation de prix excède 8% du prix global initial, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité compensatoire.

Si une diminution de prix est appliquée, l'organisateur a le droit de déduire les frais administratifs du remboursement dû au voyageur. Ce coût administratif est fixé à un prix forfaitaire de 50 euro par dossier.

1.2 Les prix et les avantages repris dans les publications sont valables au moment de l'impression. Ces prix et avantages sont toujours limités dans le temps et valent seulement pour une offre limitée. Une fois que cette offre est épuisée le fournisseur peut décider de ne plus accorder les prix et les avantages connexes. En outre les fournisseurs (hôtels, compagnies de transport, sociétés de location de voitures et organisateurs d'événements) conservent aussi le droit d'effectuer des adaptations de prix durant la validité de la publication et aussi d'étendre ou de supprimer les avantages accordés. Par conséquent les prix et les avantages mentionnés dans la publication sont fiables et réels au moment de l'apparition de la publication. Ils peuvent cependant fluctuer en fonction de la politique commerciale de nos fournisseurs de service.

1.3 Conformément à l'article 2 des Conditions Générales de Voyage de la Commission des Litiges Voyages pour les contrats de voyage à forfait et de contrat de service de voyage seuls les prix communiqués à la conclusion du contrat de voyage à forfait sont d'application. Ces prix sont toujours communiqués clairement par un support durable comme un mail, document papier ou pdf. Pour toute communication relative au contrat de voyage à forfait ou contrat de service, le voyageur élit domicile chez son détaillant.

1.4 Dans les publications les prix sont communiqués par personne sauf autrement mentionnés. Ne sont pas inclus les taxes de séjour, les frais de passeport, visa, vaccins, dépenses personnelles, pourboires et excursions qui ne sont pas clairement indiqués comme inclus.

1.5 Pour les dossiers avec exclusivement du transport ou un ou plusieurs extras (p.e. tickets pour (un) événement(s), excursion(s), ticket(s) d'entrée,...) des frais administratifs forfaitaires, en plus du prix normal, de € 15 par extra (avec un maximum de € 150 par dossier), seront prix en compte.

## **Art. 2 : Modalités de paiement**

L'acompte prévu à l'article 6 des Conditions Générales de Voyage de la Commission des Litiges Voyages pour les contrats de voyage à forfait est fixé à 30% du prix total du voyage, avec un minimum de 125 euro (ce minimum ne peut excéder le montant total du voyage).

Si le voyageur bénéficie d'un avantage réservation anticipée, l'acompte est de 75% sur la partie hôtel. Certains hôtels avec un avantage réservation anticipée exigent le paiement intégral du séjour. Le cas échéant, le tableau des prix en fera explicitement mention.

Si vous réservez au tarif du jour variable, vous pouvez en principe choisir entre deux sortes de tarifs. Un tarif bas non modifiable, non annulable et payable à l'avance intégralement (tarifs non-remboursables). Le cas échéant, l'acompte s'élèvera à 100%. S'il s'agit d'un tarif modifiable ou annulable (tarifs remboursables) alors les règles habituelles sont d'application (30%).

Le transport, les assurances de voyage, les frais administratifs éventuels et tous les extras (excursions, événements culturels, activités sur place,...) sont toujours réglés intégralement lors de la réservation.

Le solde du montant est à régler 1 mois avant la date de départ.

T-HL Belgium NV accepte les paiements par VISA et MASTERCARD. Si vous choisissez de payer avec une carte de crédit, le montant sera débité de votre carte immédiatement après votre confirmation de paiement.

## **Art. 3 : Les documents de voyage**

La plupart des documents de voyage envoyés électroniquement qui concernent le transport sont valables et ne doivent plus être échangés. Parfois les vouchers pour certains extras doivent encore être échangés. Toute information concernant l'échange sera jointe au voucher.

Certains dossiers exigent des documents originaux, qui ne peuvent être envoyés par mail. Ceux-ci seront donc envoyés par la poste. Si vous voyagez endéans les 14 jours, alors nous vous envoyons les documents originaux par Taxipost ou service courrier. Dans ce cas, le risque encouru et les frais sont à la charge du voyageur.

## **Art. 4 : Exécution du contrat de voyage à forfait**

### **4.1 Début et fin des prestations du contrat**

Le jour de départ et le jour d'arrivée sont considérés comme des jours de voyage. Il est possible que vous ne bénéficiiez pas de toutes les prestations ces jours-là (par exemple: le petit déjeuner ne peut être pris le jour du retour vu le vol matinal). Le cas échéant, aucune compensation n'est prévue.

Dans le cas où vous réservez aussi le transport chez nous, alors les prestations du contrat commencent à l'aéroport du vol de départ, à l'embarquement du train ou à l'embarquement du bateau.

Les prestations du contrat se terminent à l'aéroport du vol retour, à la descente du train ou à la descente du bateau.

### **4.2 Durant la prestation du contrat**

Il peut arriver que des travaux de construction aient lieu aux alentours de votre lieu de séjour. Il s'agit généralement de l'aménagement de nouvelle infrastructure (routes, immeubles,...). Il va de soi que vous serez informé des travaux dont l'organisateur a connaissance.

T-HL Belgium SA ne peut cependant pas être tenu responsable d'actes de tiers avec lesquels il n'a aucun contrat. Dans ce cas, le voyageur ne peut pas faire appel pour non-conformité.

Il peut arriver en basse saison, pendant les périodes de fêtes et de week-ends prolongés qu'un certain nombre d'équipement, magasins et lieux de sortie soient fermés et qu'on puisse s'adonner à moins d'activités.

Le voyageur est supposé avoir pris connaissance des informations importantes reprises dans les rubriques 'Transeurope, le bon choix – avantages substantiels' 'Toujours un prix avantageux' et 'Bon à Savoir: capita selecta'. Le texte intégral se trouve sur notre site. Un résumé est aussi repris dans la brochure.

## **Art. 5 : Modification du contrat de voyage à forfait**

### 5.1 Modifications par le voyageur

#### 5.1.1 Avant le départ

Si le voyageur veut modifier son voyage, alors les frais administratifs forfaitaires s'élèvent à 15 euro par personne. Ce montant est augmenté des frais réels facturés par les prestataires de services. Pour les modifications importantes entraînant un changement de destination de voyage, du transport, du choix de l'hôtel et des dates de voyage (aller et/ou retour), les conditions d'annulation habituelles seront d'application. Pour les modifications de réservations pour des comédies musicales, des spectacles... les frais de modification s'élèvent habituellement à 100% du prix du ticket.

#### 5.1.2 Sur place

Les prestations réservées non utilisées sur place ne sont pas remboursées - tous les frais supplémentaires (transport, hôtel, administration...) sont à charge du voyageur.

### 5.2 Modifications par l'organisateur

T-HL Belgium SA ne peut modifier unilatéralement les dispositions du contrat de voyage à forfait ou du contrat de service de voyage avant le début du voyage à l'exception des dispositions de l'art. 1 des Conditions particulières de Voyage. Cependant, T-HL Belgium SA se réserve le droit d'apporter des changements mineurs. Le voyageur sera explicitement informé via un support durable (mail, document papier ou pdf). La suppression ou les adaptations dans le programme d'une certaine prestation culturelle sur place (concert, événement sportif, comédie musicale, exposition,...) et pour laquelle l'organisateur de voyages, sur demande du voyageur, a émis des vouchers séparés, est considérée comme un changement mineur, sauf si le voyageur ou le détaillant a clairement indiqué que cette prestation est une partie essentielle du voyage réservé. Si tel est le cas, l'organisateur le communiquera clairement sur la confirmation du contrat. La responsabilité appartient au voyageur et/ou détaillant de contrôler cela. Nous recommandons de ne pas planifier ce type d'événements le jour de l'arrivée et/ou du départ.

Les conditions climatiques, raisons techniques ou de sécurité peuvent contraindre l'organisateur ou la compagnie de transport à modifier l'itinéraire prévu. Ces modifications ne peuvent être invoquées comme changements d'une composante essentielle du contrat de voyage et ne donnent donc pas droit à un remboursement. Une escale pour des raisons techniques ou autres ne porte pas préjudice à la notion de 'vol direct'.

## **Art. 6. Résiliation d'un contrat**

### 6.1 Résiliation par l'organisateur avant le début du voyage

L'organisateur peut conformément à l'art. 10.1 des Conditions Générales de la Commission des Litiges Voyages pour des contrats de voyage à forfait résilier le contrat si le nombre de personnes inscrites est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Les délais et procédures mentionnés dans l'art. 10.1 des Conditions Générales de la Commission des Litiges Voyages pour des contrats de voyage à forfait seront respectés. T-HL Belgium SA peut aussi résilier le contrat s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables comme des conditions de guerre, des catastrophes naturelles et des épidémies (exemples non-limitatifs). Dans ces cas T-HL Belgium SA remboursera intégralement les paiements effectués sans être tenu à un dédommagement supplémentaire.

### 6.2 Résiliation par le voyageur

Le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du voyage à forfait. Cette résiliation doit toujours se faire par un support durable daté comme un mail, un document papier ou un pdf. La résiliation écrite est traitée du lundi au vendredi de 9 à 19 heures et le samedi de 9 à 17 heures. L'exécution des annulations faites les dimanches et jours fériés ont lieu le premier jour ouvrable suivant.

T-HL Belgium SA a recours aux indemnités compensatoires standardisées suivantes:

#### **Assurance voyages**

La prime de l'assurance voyage (p.e. l'assurance annulation) n'est jamais remboursée.

#### **Hôtels/appartements/villas/voitures de location**

##### 1) Notre offre à tarif fixe

- . Jusqu'à 31 jours avant le départ: 15% du prix total du voyage avec un min. de € 50/personne

- . Entre 30 et 21 jours avant le départ: 25%
- . Entre 20 et 10 jours avant le départ: 50%
- . Moins de 10 jours avant le départ ou en cas de non-présentation ('no show'): 100% du prix total du voyage
- . Pour certains hôtels/appartements/villas, les conditions d'annulation peuvent différer et être plus strictes. Le cas échéant, le descriptif en fera mention.

2) Notre offre flexible (tarif du jour variable)

100% indépendant de la date d'annulation, sauf mention contraire

Si l'annulation de l'hôtel/l'appartement/la villa (à tarif fixe ou variable) signifie que le dossier se limite à un 'ticket-only' (transport, et/ou extra(s)), alors les frais administratifs forfaitaires sont dûs comme mentionné à l'art. 1.5 des Conditions Particulières de Voyage.

**Circuits/forfaits/packages/excursions et tous les autres extras/promos**

100%, indépendamment de la date d'annulation

**Transport**

Le remboursement se fait uniquement sur présentation des billets originaux annulés et non utilisés. Si un des trajets n'est pas utilisé, il ne sera pas remboursé.

**Avion**

- \* Si le billet d'avion est émis: 100%
- \* Si le billet n'est pas émis: € 10/billet
- \* En cas de no-show (non-présentation pour le vol aller), le vol retour est automatiquement annulé par la compagnie aérienne et aucun remboursement ne peut être effectué

**Autres moyens de transport**

- \* 100% de frais de modifications ou d'annulation

**Réservations places assises, couchettes et places-lits**

- \* 100%, indépendamment de la date d'annulation

**Art. 7. Non-conformité durant le voyage**

7.1 Conformément à l'article 12.1 des Conditions Générales de la Commission des Litiges Voyages pour des contrats de voyage à forfait le voyageur doit informer l'organisateur, sans retard excessif, et avec des pièces probantes, de toute non-conformité éventuelle lors de l'exécution d'un élément compris dans le voyage à forfait.

7.2 Le voyageur doit faire connaître la non-conformité au prestataire de services ou au représentant de l'organisateur de voyages (agent local). Nom et adresse doivent toujours être clairement indiqués sur les documents de voyage. Si l'organisateur n'a pas de représentant local sur place, le voyageur doit contacter son détaillant. La non-conformité peut être directement communiquée à l'organisateur par [quality@transeurope.com](mailto:quality@transeurope.com). Durant les heures de bureau de l'organisateur (du lundi au vendredi: de 9h00 à 19h00 et le samedi de 9h00 à 17h00, heure belge), la non-conformité peut être communiquée au numéro 050/34.64.64. En dehors des heures de bureau, la non-conformité peut être communiquée via le numéro d'urgence mentionné sur les documents de voyage.

7.3 L'équivalent des services non reçus peut uniquement être remboursé moyennant l'introduction d'une attestation écrite de la part du prestataire de service impliqué et dans laquelle il indique clairement quels services le voyageur n'a pas reçus. Si le voyageur a reçu les tickets originaux pour une partie du voyage à forfait dont il n'a pu profiter, le remboursement peut se faire uniquement moyennant la présentation de ces tickets originaux.

7.4 Pour les éventuels litiges qui ne peuvent être résolus par la Commission des Litiges Voyages, est seul compétent le tribunal de Bruges.

**Art. 8. Autres informations importantes**

8.1 Formalités

Le voyageur doit confirmer avoir pris connaissance des informations concernant les formalités qui lui ont été communiquées dans la brochure ou par le détaillant.

Les enfants doivent disposer des documents adéquats. Les enfants qui ne sont pas accompagnés de leurs parents, doivent présenter les documents, avec l'autorisation des parents à voyager seuls et dans lesquels la date d'arrivée et de départ dans le pays en question sont mentionnées, ainsi que l'adresse où ils passent leurs vacances et leur adresse en Belgique.

Les animaux domestiques peuvent voyager sous réserve des directives spécifiques qui sont énoncées par l'organisateur. Ils doivent dans tous les cas répondre aux conditions de vaccination. L'organisateur n'accepte aucune responsabilité en cas de dégâts éventuels, ni des difficultés qui découlent de l'accompagnement des animaux domestiques.

#### 8.2 Bagages

Lors de la perte ou de la détérioration de bagages le voyageur doit remplir au département des bagages perdus de l'aéroport un "property irregularity report". Sans ce document il est impossible d'obtenir un dédommagement. Lors d'un transport en autocar le voyageur doit demander à l'accompagnateur de l'autocar une attestation.

#### 8.3. Horaires

Les horaires communiqués (heures de vol et de train) sont à titre indicatif. Le voyageur doit tenir compte en toute circonstance que ces horaires peuvent être modifiés aussi bien avant que pendant le voyage. Ce type de changement est considéré comme un changement mineur dans le sens de l'art. 5.2 des Conditions Particulières de Voyage.

### **Art. 9. Privacy**

L'organisateur respecte la privacy de ses clients. T-HL Belgium SA renvoie ainsi explicitement à sa politique de privacy approuvée, dont le voyageur peut consulter intégralement le texte sur le site web [www.transeurope.com](http://www.transeurope.com). Pour les droits du voyageur par rapport à la compagnie aérienne conformément au Règlement Passagers 261/2004 afin de pouvoir exercer comme il se doit, T-HL Belgium SA collabore avec Happy Flights sprl ([www.happy-flights.eu](http://www.happy-flights.eu)).

Le voyageur donne son accord pour que ses données soient transmises (uniquement les données personnelles pertinentes et les données utiles sur le vol) à Happy Flights sprl et à aucune autre fin que la préservation des droits du voyageur dans le cadre du Règlement Passagers.

Tout cela se fera dans le respect des dispositions légales, supranationales et réglementaires en vigueur concernant la protection de la vie privée des personnes physiques - en particulier de la Loi du 30 juillet 2018, concernant la protection des personnes physiques en lien avec le traitement des données personnelles, et de ses arrêtés d'exécution, ainsi que du Règlement UE 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 concernant la protection des personnes physiques en lien avec le traitement des données personnelles et concernant la libre circulation des données.

### **Art. 10. Responsabilité**

Toutes les informations reprises sur le site web et dans les publications sont fournies de bonne foi.

Si des changements surviennent dans l'exploitation, les facilités et les services des produits proposés, ceux-ci seront communiqués immédiatement après que l'organisateur en ait pris connaissance.

### **Art. 11. Insolvabilité financière**

T-HL Belgium est assuré contre l'insolvabilité financière auprès du Fonds de Garantie Voyages a.a.m., av. de la Métrologie 8, 1130 Bruxelles, [www.gfg.be](http://www.gfg.be)

### **Art. 12. Dispositions finales**

12.1 Lors d'un conflit éventuel entre les dispositions reprises dans les Conditions Particulières de voyage, et les dispositions des Conditions Générales de la Commission des Litiges Voyages, ou des dispositions légales comme reprises dans la loi concernant la vente de voyages à forfait, couplés aux arrangements de voyage et services de voyage du 21 novembre 2017, prime la loi et les Conditions Générales de la Commission des Litiges Voyages.

- 12.2 Si une des dispositions reprises dans les Conditions Particulières de voyage s'avéraient être contradictoires avec les dispositions des Conditions Générales de la Commission des Litiges Voyages, ou les dispositions légales comme reprises dans la loi concernant la vente de voyages à forfait, couplés aux arrangements de voyage et services de voyage du 21 novembre 2017 ceci ne porterait pas atteinte à la légalité permanente des autres dispositions des Conditions Particulières de voyages.
- 12.3 T-HL Belgium NV se réserve le droit d'adapter des changements à ces Conditions de Voyages Particulières. Les Conditions de Voyages Particulières qui sont d'application au moment de la conclusion du contrat de service de voyage ou du contrat de voyage à forfait, sont celles que vous pouvez consulter et télécharger au moment de la réservation sur le site web de l'organisateur de voyages reprises dans un format pdf daté ([www.transeurope.com/fr-be/conditions-de-voyage.html](http://www.transeurope.com/fr-be/conditions-de-voyage.html)).

Lic. 1615 – Editeur resp.: K. Stuyts - T-HL Belgium SA – Sint-Jakobsstraat 52, 8000 Brugge  
BE 0439.188.581 Rég. courtier d'assurance 028581A