

Document à renvoyer à AEP asbl Senior Department, Chaussée de Vleurgat 113, 1000 Bruxelles

JE SOUSSIGNÉ

Nom

Prénom

Rue N° Bte

Code postal Commune

Date de naissance / /

Téléphone

GSM

E-mail

Veuillez coller une vignette de votre mutuelle

RÉSERVATION

Destination

Période de / / 2 0 au / / 2 0 N° de participants

Chambre souhaitée chambre single chambre double chambre triple

Participant 1 Nom

Prénom

Date de naissance / /

Rue N° Bte

Code postal Commune

Veuillez coller une vignette de votre mutuelle

Participant 2 Nom

Prénom

Date de naissance / /

Rue N° Bte

Code postal Commune

Transport avion train autocar bateau voiture

Voyages en train oui, je commande non, je ne commande pas les billets et les réservations auprès de AEP Senior Department

Je possède une carte : FIP-SNCB je m'engage à vous envoyer une copie de la carte FIP-SNCB

Assurance annulation oui, je commande non, je ne commande pas une assurance annulation

Remarques

Fait à le / / 2 0

Le client déclare avoir lu et approuvé les conditions générales reprises au verso.

Signature

Important:

Donnez de préférence un numéro de GSM. Ceci peut être utile en cas d'urgence avant et pendant le voyage.

Veuillez remplir les noms comme référencés sur votre carte d'identité ou votre passeport international.

CONDITIONS GÉNÉRALES

Conditions générales de l'organisateur de voyages et/ou de l'intermédiaire de voyages établies par la Commission de Litiges Voyages asbl.

Article 1: Champ d'application

Ces conditions générales sont applicables aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages, tels que définis par la loi du 16 février régissant les Contrats d'Organisation et d'Intermédiaire de voyages.

Article 2: Promotion et offre

1. Les informations contenues dans la brochure de voyages engagé l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages, qui a édité ladite brochure, à moins que:
 - les modifications dans ces informations n'aient été clairement communiquées, par écrit et avant la conclusion du contrat;
 - les modifications n'interviennent ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties au contrat.
2. L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peut se voir contraint de supprimer une offre, temporairement ou définitivement.
3. L'offre mentionnée dans la brochure est valable jusqu'à épuisement.

Article 3: Information émanant de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages

L'organisateur de voyages et/ou l'intermédiaire sont tenus :

1. avant la conclusion du contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages de communiquer aux voyageurs par écrit:
 - les informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour, pour permettre au voyageur de rassembler les documents nécessaires. Les voyageurs non belges ont intérêt à s'informer des formalités à accomplir auprès de leurs instances compétentes.
 - les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance-annulation et/ou assistance.
2. au plus tard 7 jours calendriers avant la date du départ, de fournir par écrit aux voyageurs les informations suivantes:
 - les horaires, les lieux des escales et correspondances ainsi que, si c'est possible, l'indication de la place à occuper par le voyageur;
 - le nom, l'adresse et le numéro de téléphone et de fax, soit de la représentation locale de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages, soit des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problème, soit directement de l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages;
 - pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou avec le responsable sur place de son séjour.
 - le délai de 7 jours calendrier visé à l'article précédent n'est pas d'application en cas de contrat conclu tardivement.

Article 4: Information de la part du voyageur

Le voyageur doit fournir à l'organisateur et/ou à l'intermédiaire de voyages tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément. Si le voyageur fournit des renseignements erronés entraînant des coûts supplémentaires pour l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Article 5: Formation du contrat

1. Lors de la réservation du voyage, l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur un bon de commande conformément à la loi.
2. Le contrat d'organisation de voyages prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur de voyages, par l'entremise ou non de l'intermédiaire de voyages qui agit au nom du voyageur.
3. Si le contenu du bon de commande diffère de celui de la confirmation du voyage ou si la confirmation n'a pas eu lieu au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de tous les montants déjà payés.

Article 6: Prix du voyage

1. Le prix convenu dans le contrat est fixe et inclut tous les services obligatoires, sous réserve d'une erreur matérielle évidente.
2. Le prix convenu dans le contrat peut être revu à la hausse ou à la baisse jusqu'à 21 jours calendriers avant la date de départ prévue, pour autant que cette révision résulte d'une modification:
 - des taux de change appliqués au voyage et/ou
 - du coût de transport, y compris le coût du carburant et/ou
 - des redevances et taxes afférentes à certains services.Si l'augmentation dépasse 10 % du prix global, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas le voyageur a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes payées à l'organisateur de voyages. La révision du prix sera appliquée proportionnellement à la partie des prestations soumises à cette révision de prix.

3. Pour le séjour et les autres services à l'étranger, le calcul du prix est basé sur les tarifs et les taux de changes du 15/10/2016, pour le transport sur les tarifs du 15/10/2016, et, en particulier, pour le transport en charter, sur le coût moyen du carburant du mois septembre 2016.

Article 7: Paiement de la somme du voyage

1. Sauf en cas de location ou de convention expresse contraire, le voyageur paie à la signature du bon de commande, 30 % du prix total du voyage, avec un minimum de 100,00 €. à titre d'acompte.
2. Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paie le solde au plus tard un mois avant le départ, à condition qu'il ait préalablement reçu ou qu'il reçoive simultanément, la confirmation écrite du voyage et/ou les documents de voyage.
3. Si la réservation a lieu moins d'un mois avant la date de départ, la totalité du prix est immédiatement exigible.

Article 8: Cessibilité de la réservations

1. Le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers qui devra remplir toutes les conditions du contrat d'organisation de voyages. Le cédant doit informer l'organisateur et, le cas échéant, l'intermédiaire de voyages, de cette cession, suffisamment longtemps avant le départ.
2. Le voyageur qui cède son voyage et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix global du voyage et des frais de la cession.

Article 9: Autres modifications par le voyageur

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages portent en compte au voyageur tous les frais résultants de modifications demandées par celui-ci.

Article 10: Modifications avant le départ par l'organisateur de voyages

1. Si, avant le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en avertir le voyageur le plus rapidement possible, et, en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages.
2. Le voyageur doit informer l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages de sa décision dans les meilleurs délais et en tout cas avant le départ.
3. Si le voyageur accepte la modification, il y a lieu d'établir un nouveau contrat ou un avenant au contrat dans lequel figurent les modifications apportées en leur incidence sur le prix.
4. Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 11.

Article 11: Résiliation avant le départ par l'organisateur de voyages

1. Si l'organisateur de voyages résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables à un voyageur, celui-ci a le choix entre:
 - soit l'application d'une autre offre de voyage de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément, si le voyage offert en substitution est de qualité inférieure. L'organisateur de voyages doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais;
 - soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.
2. Le voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat, sauf:
 - si l'organisateur de voyages annule le voyage parce que le nombre minimum de voyageurs prévu dans le contrat est nécessaire à l'exécution de celui-ci n'a pas été atteint et si le voyageur en a été informé par écrit dans le délai prévu au contrat et au moins 15 jours calendriers avant la date de départ;
 - si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, en ce non compris les surréservations. Par cas de force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée.

Article 12: Non-exécution partielle ou totale du voyage

1. Si l'apparât au cours du voyage ou une part importante des services faisant l'objet du contrat ne pourra être exécutée, l'organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour offrir aux voyageurs des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage.
2. En cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, il dédommage le voyageur par concurrence de cette différence.
3. Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou que le voyageur n'accepte pas ces substituts pour des raisons valables, l'organisateur de voyages doit lui fournir un moyen de transport équivalent qui le ramène au lieu de départ et est tenu, le cas échéant, de dédommager le voyageur.

Article 13: Résiliation par le voyageur

Tout voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat. Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'organisateur de voyages et l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi à la suite de la résiliation. Le

dédommagement peut être fixé forfaitairement et s'élever à une fois le prix du voyage au maximum.

Article 14: Responsabilité de l'organisateur de voyages

1. L'organisateur est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentions que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de voyages de poursuivre les autres prestataires de services en responsabilité.
2. L'organisateur de voyages est responsable de ses actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences.
3. Si une convention internationale est d'application à une prestation faisant l'objet du contrat de voyage, la responsabilité de l'organisateur de voyages est, le cas échéant, exclue ou limitée conformément à la convention.
4. Pour autant que l'organisateur de voyages n'exécute pas lui-même les prestations de services prévues dans le contrat, sa responsabilité cumulée pour dommages matériels et la perte de jouissance du voyage est limitée à concurrence de deux fois le prix du voyage.

5. Pour le reste les articles 18 et 19 de la loi mentionnée dans l'article 1^{er} sont d'application.

Article 15: Responsabilité du voyageur

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leur personnel ou leurs représentants, par sa faute ou suite à la non-exécution de ses obligations contractuelles. La faute est appréciée par référence au comportement normal d'un voyageur.

Article 16: Règlement des plaintes

Avant le départ:

Les plaintes antérieures à l'exécution du contrat de voyage doivent être introduites au plus vite par lettre recommandée ou contre accusé de réception, auprès de l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages.

Pendant le voyage:

Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée. A cet effet, le voyageur s'adressera - dans l'ordre suivant - à un représentant de l'organisateur de voyages ou à un représentant de l'intermédiaire de voyages, ou directement à l'intermédiaire de voyages, ou finalement, directement à l'organisateur de voyages.

Après le voyage:

Les plaintes qu'il est impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante doivent être introduites au plus tard un mois après la fin du voyage auprès de l'intermédiaire ou, à défaut, auprès de l'organisateur de voyages, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

Article 17: Commission de Litiges Voyages

1. Il y a naissance d'un « litige » lorsqu'une plainte ne peut être résolue aimablement ou n'a pas été résolue dans les 4 mois suivant la fin de la ou des prestations, ou suivant la date de départ prévue, si le contrat de voyage n'a jamais été exécuté.
2. Chaque litige né après la conclusion d'un contrat de voyages, comme visé dans l'article de ces conditions générales, au sujet de ce contrat et par lequel un voyageur est concerné, est traité exclusivement par la Commission de Litiges Voyages asbl, à l'exception des litiges relatifs aux dommages corporels.
3. La procédure et la décision seront conformes au Règlement des Litiges et aux dispositions du Code judiciaire en matière d'arbitrage (art. 1676 à 1723 compris). La décision lie les parties, sans possibilité d'appel. Une redevance est due pour le traitement d'un litige, elle est fixée par le Règlement des Litiges.
4. L'emploi de ces conditions générales implique l'acceptation de tous les règlements et décisions, fixes par la Commission de Litiges asbl, en particulier le Règlement de Litiges.
5. L'adresse de la Commission de Litiges Voyages asbl est : Rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles.

CONDITIONS GÉNÉRALES AEP asbl Senior Department

(Organisateur de voyages)

1. Degré des engagements:

AEP asbl Senior Department presta des services dans le cadre de l'organisation de voyages individuels et en groupes (on considère comme voyages de groupes ceux auxquels participent au moins 25 personnes). En tant qu'organisateur de voyages, AEP asbl Senior Department se réserve le droit de faire exécuter l'ensemble ou une partie de ses prestations ou des prestations de tiers par d'autres entreprises pouvant offrir des services similaires et ce, sans être tenu de demander l'avis du voyageur qui est censé mandatier l'organisateur de voyages pour défendre au mieux ses intérêts personnels.

2. Inscriptions:

Les inscriptions relatives aux voyages individuels ou en groupes sont effectuées par AEP asbl Senior Department ou par un représentant agréé par AEP asbl Senior Department. En ce qui concerne les voyages de groupes (minimum 25 personnes), le responsable du groupe est supposé agir au nom de tous les participants au voyage; il est personnellement responsable de l'ensemble des réservations, y compris de celles qu'il a effectuées pour des tiers, l'organisateur de voyages pouvant toutefois, s'il l'estime adéquat, s'adresser directement à ces tiers.

Par simple fait de son inscription, le voyageur marque son accord avec les Conditions Générales de AEP asbl Senior Department dont il reconnaît avoir pris connaissance lors de l'inscription et avant la signature du contrat de voyage. L'inscription ne devient définitive qu'après la signature du contrat de voyage.

Article 1: Prix

1. Les prix sont indiqués par personne (sauf indication contraire)
2. Les prix sont TVA incluse, selon les tarifs en vigueur au 30/06/1994.
3. Non inclus: Les frais occasionnés par des retards de transports dus aux circonstances atmosphériques, pannes, grèves, guerres, modifications d'horaires ou de moyens de transport.
4. Les prix communiqués téléphoniquement par nos services de réservation sont toujours sous réserve; seules nous engageons les confirmations par écrit.

Article 2: Formalités

1. Le voyageur est tenu de prendre connaissance des informations concernant les formalités à remplir qui lui sont communiquées dans la brochure ou par l'intermédiaire de voyages.
2. Les enfants doivent être en possession d'une carte d'identité avec photo. Les enfants voyageant sans leurs parents sont tenues de soumettre une attestation légalisée par la Commune, mentionnant l'autorisation des parents leur permettant de voyager seul et les dates d'arrivée à et de départ du pays concerné, ainsi que l'adresse du séjour de vacance et l'adresse en Belgique.

3. Les animaux domestiques peuvent, sous certaines conditions et en tenant compte des directives spécifiques communiquées par l'organisateur de voyages, être emmenés en voyage. Dans tous les cas, ils doivent être en règle avec les prescriptions de vaccination. En aucun cas, l'organisateur de voyages acceptera la responsabilité de dégâts éventuels ou de difficultés résultant du fait d'emmener des animaux domestiques en voyage.

Article 3: Bagages

En cas de perte ou de dégâts causés aux bagages le voyageur remplira un formulaire « Property Irregularity Report » auprès du service « Objets Perdus » de l'aéroport. Sans ce document il lui sera impossible d'obtenir une indemnisation. En cas de transport par autocar il faut demander une attestation de l'hôtesse accompagnatrice.

Article 4: Conditions d'annulation

1. En cas d'annulation par le voyageur, le dédommagement forfaitaire suivant devra être versé à l'organisateur de voyages, afin de compenser les pertes encourues et le manque à gagner:

- à partir de l'inscription jusqu'à 60 jours avant le départ: 15 % du montant total du voyage (avec un minimum de 25,00 € par personne).
- entre la jour 59 et jour 30 avant le départ: 35 % du montant total du voyage (avec un minimum de 75,00 € par personne).
- entre la jour 29 et jour 15 avant le départ: 65 % du montant total du voyage (avec un minimum de 100,00 € par personne).
- moins de 15 jours avant le départ: le montant total du voyage.

Dès réception de l'annulation, une franchise de 25 euro est demandée par personne. Ces dédommagements seront prélevés de plein droit sur les sommes versées à titre d'acompte. Il est recommandé de conclure une assurance « annulation ».

Dans le cas d'une assurance annulation souscrite via AEP Senior Department, celle-ci ne prend effet qu'au moment du paiement de l'acompte.

Article 5: Responsabilité

1. L'organisateur de voyages n'est pas responsable pour des circonstances imprévisibles telles que de nouvelles réglementations ou arrêts, accidents, défauts mécaniques, épidémies, guerres, etc..., exemples dont l'énumération n'est pas limitative; les frais de transport ou de séjour supplémentaires qui en découleraient seront à charge du voyageur.
2. Cette brochure a été établie avec les éléments en notre possession six mois avant la parution. D'éventuelles changements concernant l'exploitation, les facilités et les services de produits proposés seront immédiatement transmis à un intermédiaire de voyages dès que l'organisateur de voyages en aura pris connaissance.

3. Les prestations de l'organisateur de voyages débutent et prennent fin au lieu d'embarquement.

Article 6: Règlement des plaintes

1. Un formulaire « Réclamations » est disponible auprès du représentant local.
2. La contre-valeur des services non-obtenus ne sera remboursee que sur attestation écrite du fournisseur des services concernés mentionnant de façon explicite les services que le voyageur n'a pas obtenus.
3. Pour les litiges éventuels ne pouvant être solutionnés par la Commission de Litiges Voyages asbl, seul les tribunaux de Bruxelles seront compétents.

Article 7: Affiliation

L'affiliation à l'association est préalable à toute participation à ses activités. La cotisation annuelle s'élève à 2,50 € et comprise dans les prix publiés. L'inscription à un séjour entraîne l'adhésion aux présentes conditions générales.

GARANTIE FINANCIÈRE

Conformément à l'article 36 de la loi réglant le contrat d'organisation et d'arbitrage de voyages daté du 01/04/1994 et à l'arrêté d'exécution du 25/04/1997, l'organisation est assurée par Belfius Assurances, Boulevard Pachéco 44, 1000 Bruxelles, en cas d'incapacité financière, ce qui permet de garantir ses obligations vis-à-vis du participant. La police en question porte la référence 282.703.



Conditions générales