

CONDITIONS PARTICULIERES AA BTS NV

UPDATE 15/12/2020

Les présentes conditions particulières font partie intégrante du contrat de voyage conclu avec AA BTS NV. Selon la nature et la combinaison des services de voyage réservés, les parties sont liées par un contrat de voyage à forfait, soit une prestation de voyages liée ou un contrat de services de voyage.

Ces conditions particulières complètent les conditions générales de vente de l'A.S.B.L. Commission de Litiges Voyage (<https://clv-gr.be>) ainsi que les dispositions de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage et, le cas échéant, les conditions contractuelles des fournisseurs des services de voyage.

Compte tenu du caractère impératif de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage, les présentes conditions générales ne peuvent, à aucun moment, renoncer aux droits et obligations découlant de cette loi. La disposition de la loi prévaudra donc à tout moment.

Ces conditions particulières s'appliquent aux contrats de voyage conclus à compter du 1er juillet 2018.

Article 1 : Droit de rétractation

Sur base de l'article VI.53 12 ° et de l'article VI.73 12 ° du Code de droit économique, le voyageur ne peut pas exercer son droit de rétractation pour la mise à disposition d'un hébergement autrement qu'à des fins résidentielles, de transport, de location de voitures, de restauration et de services liés aux activités de loisirs, si une certaine date ou période d'exécution est prévue dans les contrats.

Le voyageur ne peut pas invoquer le droit de rétractation pour se soustraire au contrat de voyage.

Article 2 : Protection des données personnelles (RGPD)

AA BTS NV collecte les données du voyageur nécessaires à la bonne exécution du dossier, et ceci conformément au règlement de l'UE (2016/679) - ("RGPD").

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

À cette fin, ces données personnelles peuvent être partagées avec les partenaires de AA BTS NV situés dans des pays tiers. AA BTS NV fait toujours appel à des partenaires qui garantissent un niveau de protection similaire à celui prévu dans le RGPD.

Avec l'accord du voyageur, ses données peuvent également être utilisées pour envoyer des offres promotionnelles ou commerciales par courrier électronique.

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

En tant que personne dont les données sont collectées, le voyageur dispose d'un droit d'accès, d'un droit de rectification, d'un droit de suppression et d'un droit d'opposition. Ces droits peuvent être exercés par courrier électronique, en mentionnant le nom, le prénom et l'adresse, ainsi que le motif du contact.

Conformément à la législation sur la protection des données, le voyageur a le droit, à tout moment, de s'opposer gratuitement contre le traitement de ses données à des fins de marketing direct, il a le droit d'accéder à ses informations personnelles et le droit de changer ainsi que, le cas échéant, le droit de suppression. Le voyageur peut contacter AA BTS NV à cet effet, par lettre ou par courrier électronique et moyennant sa preuve d'identité.

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

Article 3 : Définitions

Aux fins des présentes conditions particulières, les définitions suivantes s'appliquent :

1 ° Le voyageur : la personne physique ou morale qui fait appel, avec ou sans l'intervention d'un intermédiaire, aux services de AA BTS NV.

2 ° La société : AA BTS NV agit en tant que voyageur, détaillant ou professionnel actif dans le secteur des voyages.

3 ° circonstances inévitables et extraordinaires : une situation qui se pose indépendamment de la volonté de la partie qui l'invoque et dont les conséquences ne peuvent être évitées malgré toutes les précautions raisonnables.

4 ° Non-conformité: la non-exécution ou exécution non-correcte des services de voyage qui font partie du voyage.

Article 4 : Informations précontractuelles

Toutes les informations précontractuelles (brochures, promotions, pages Web, devis, etc.) sont établies de bonne foi en fonction des informations disponibles à ce moment. Les cartes, photographies ou illustrations sont purement informatives et n'impliquent aucune obligation contractuelle.

Les informations précontractuelles transférées au voyageur font partie intégrante du contrat de voyage. Chaque offre de AA BTS NV est émise sous réserve de disponibilité et ne devient définitive qu'après confirmation, sauf convention contraire. Lorsque AA BTS NV se voit dans l'obligation de supprimer ou de modifier une offre donnée, elle proposera une alternative.

AA BTS NV se réserve le droit de corriger les erreurs matérielles démontrables dans les informations précontractuelles.

Article 5 : Obligation d'information

5.1. Obligations concernant la communication d'informations

Lorsque le voyageur a une condition essentielle pour effectuer le voyage, il doit le communiquer lors de l'établissement de l'offre.

5.2. Obligations concernant les documents

Avant le début du voyage, AA BTS NV remettra au voyageur les documents de voyage.

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

Ces documents de voyage sont envoyés par courrier électronique au plus tard une semaine avant le départ, après avoir reçu le montant total du voyage. À la demande expresse du voyageur, les documents de voyage peuvent

également être envoyés par courrier, moyennant le paiement d'un supplément. Si la réservation a été effectuée moins d'une semaine avant le départ, les documents de voyage seront immédiatement mis à disposition par courrier électronique après le paiement total du montant de voyage.

Chaque voyageur doit être en possession de papiers d'identité valides pour le voyage réservé. Par exemple, le voyageur doit disposer des différents documents requis par les autorités des pays qu'il visite. Les papiers d'identité et les passeports doivent avoir une validité d'au moins 6 mois après le retour du voyage.

Les voyageurs qui n'ont pas la nationalité belge ont l'obligation de s'adresser à l'ambassade ou au consulat afin d'obtenir les informations correctes sur les documents d'identité nécessaires. AA BTS NV ne garantit pas l'exactitude de ces informations et décline toute responsabilité en cas de négligence de la part du voyageur dans ce domaine.

Les mineurs doivent également être en possession d'une pièce d'identité (kids-ID). Si un mineur voyage seul ou avec un seul parent, une autorisation écrite des deux parents est requise.

Le voyageur doit présenter un certificat de mariage pour les lunes de miel. Le certificat peut être demandé à tout moment par les prestataires de services de voyage.

5.3 Obligations concernant les vols

Les horaires sont communiqués sous réserve et peuvent être modifiés avant et pendant le voyage. AA BTS NV informe le voyageur de ce changement sans délai.

Le voyageur est obligé de se présenter à temps pour embarquer.

Le voyageur doit respecter les limites autorisées prescrites pour les bagages. Les coûts supplémentaires en cas de surcharge pondérale sont entièrement à la charge du voyageur.

En cas de perte ou de détérioration des bagages, le passager est tenu de le signaler immédiatement à l'entreprise concernée à l'aéroport. Le voyageur doit remplir un formulaire 'property irregularity report' au service des bagages perdus de l'aéroport. Si le transport est effectué en autocar, un certificat doit être demandé à l'employé qui l'accompagne.

Les compagnies aériennes inscrites sur la liste noire par la Commission européenne en application du règlement de l'UE 2311/2005 du 14 décembre 2005 sont disponibles à l'adresse suivante : https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/search_en

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

5.4. Santé

Le voyageur est tenu d'obtenir lui-même les informations nécessaires sur les formalités sanitaires à la destination choisie.

Le voyageur déclare qu'il est médicalement, physiquement et psychologiquement capable de faire le voyage choisi. Le voyageur ayant un handicap physique ou psychologique, une mobilité réduite ou une maladie nécessitant un traitement ou qui est enceinte doit en informer AA BTS NV.

AA BTS NV se réserve le droit de refuser un voyageur à un voyage pour des raisons objectives et non discriminatoires s'il apparaît que celui-ci n'est pas en mesure de participer.

Il est conseillé au voyageur de consulter le site Web du SPF Affaires étrangères sur les conditions de santé et de sécurité.

Le voyageur doit s'occuper lui-même de toute vaccination. AA BTS NV n'ayant pas d'autorité médicale, le voyageur doit évaluer les informations fournies par un médecin compétent ou une autorité médicale compétente.

Article 6 : Établissement de la convention

Sauf stipulation contraire, le contrat de voyage est conclu lorsque le voyageur reçoit la confirmation écrite du voyage et, si un acompte est demandé, après le paiement de l'acompte.

Article 7 : Prix et modalités de paiement

7.1. Fixation et description de prix

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

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

AA BTS NV n'est pas liée par des erreurs matérielles manifestes dans le prix et a le droit de rectifier ces erreurs.

7.2. Paiement de l'acompte - somme totale du voyage

Sauf stipulation contraire, le voyageur paie un acompte de 30% du montant total du voyage lors de la signature du contrat de voyage. Le solde du prix sera payé au plus tard 1 mois avant le départ.

Si le voyage est réservé seulement 1 mois ou moins avant le départ, le voyageur paie immédiatement le montant total du voyage.

Certains services de voyage exigent le paiement total au moment de la confirmation (billets d'avion, billets de train, réservations d'hôtel, assurances, bons d'achat).

Après paiement du prix total du billet, une confirmation écrite du paiement et / ou des documents de voyage sont remis au voyageur.

7.3 Paiements en espèces

Les paiements en espèces ne sont acceptés que pour un maximum de 3 000,00 €, quel que soit le montant total du voyage.

7.4 Manque de paiement (dans les délais)

AA BTS NV ne livrera pas les documents de voyage en l'absence de paiement dans les délais.

Si le voyageur omet de payer l'avance ou la somme du voyage, AA BTS NV mettra fin au contrat avec le voyageur de plein droit et sans préavis. Les frais d'annulation sont à la charge du voyageur.

En outre, en cas de non-paiement à l'échéance, un intérêt de 8% par an sera dû de plein droit et sans mise en demeure préalable, chaque mois formant un mois complet.

En plus, en l'absence de paiement à l'échéance, un dédommagement forfaitaire de 10% du montant total du voyage, avec un minimum de 75,00 € par dossier, est dû de plein droit et sans mise en demeure préalable.

Les intérêts et dédommagements susmentionnés sont également appliqués aux frais d'annulation, sauf lorsque ces frais d'annulation sont remboursés par une assurance voyage.

Article 8 : Procédure de plainte

Le voyageur doit faire connaître ses réclamations de la manière suivante.

Pendant le voyage :

- D'abord, le voyageur doit contacter le numéro d'urgence de l'organisateur de voyages ou de l'agent local indiqué sur le voucher ou les documents de voyage.
- Ensuite, le voyageur doit contacter son agent BTS Travel - Travel Experts (AA BTS NV) qui a organisé le voyage. Les données de contact de cet agent peuvent être trouvées sur www.btstravel.be ou www.travel-experts.be/fr
- Lorsqu'aucune des personnes susmentionnées n'est disponible, le voyageur doit contacter le centre de contact au numéro +32 3 242 04 94.

Chaque réclamation dans ce contexte sera évaluée par l'organisateur en fonction des circonstances concrètes et de la nature du voyage réservé.

Si le manquement au cours du voyage ne se résout pas comme souhaité, le voyageur peut toujours formuler une réclamation après le voyage auprès de AA BTS sur info@btstravel.be

Article 9 : Loi applicable et tribunal compétent

En cas de réclamation, la procédure de réclamation prévue dans les conditions générales de voyage de la Commission de Litiges Voyage (article 17) est prioritaire.

Lors du dépôt d'une plainte, le voyageur doit soumettre tous les documents justificatifs pertinents. Seules les réclamations soumises avec preuves peuvent être prises en compte.

En premier lieu, en cas de différend, les parties organiseront des consultations informelles conjointes auxquelles les deux parties participeront activement et où seront discutés la raison et le contenu du différend. Les parties s'efforceront d'obtenir un règlement à l'amiable.

En cas d'échec de cette tentative de règlement à l'amiable, les parties peuvent demander à la cellule conciliation (règlement à l'amiable et arbitrage) de l'ASBL Commission de Litiges Voyage de convenir d'une procédure de conciliation.

Si aucune procédure de conciliation n'est instituée ou échoue, le demandeur peut engager une procédure d'arbitrage auprès de l'ASBL Commission de Litiges Voyage ou saisir le tribunal.

Le tribunal compétent est le tribunal d'Anvers, arrondissement d'Anvers, qui appliquera exclusivement le droit belge.

La plate-forme de résolution des litiges en ligne de l'UE peut être consultée sur le site internet suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

Article 10 : Mentions légales

AA BTS NV
Straatburgdok Noordkaai 21/13
2030 ANTWERPEN
KBO nr. 0475.653.257
Tél. 03 / 242.49.99 - Fax. 03 / 242.49.90 - E-mail: info@btstravel.be

Conditions particulières de voyage à forfait

Article 1: Domaine d'application

Ces conditions particulières s'appliquent aux voyages à forfait réservés à partir du 1er juillet 2018 et sont régies par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage.

Article 2: Informations précontractuelles

Le voyageur reconnaît avoir été informé par AA BTS NV de toutes les informations précontractuelles prévues à l'article 5 de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage, à savoir :

- 1 ° les principales caractéristiques des services de voyage;
- 2 ° la dénomination commerciale et l'adresse géographique de AA BTS NV, ainsi que son numéro d'entreprise et ses coordonnées ;
- 3 ° le prix total du voyage à forfait, ainsi que les taxes et tous les frais supplémentaires, surcharges et autres coûts;
- 4 ° les modalités de paiement;
- 5 ° le nombre minimum de personnes requis pour la réalisation du voyage à forfait et la date limite pour l'éventuelle résiliation du contrat si ce nombre n'est pas respecté;
- 6 ° des informations générales sur les obligations de passeport et de visa dans le pays de destination;
- 7 ° la communication que le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du voyage à forfait moyennant le paiement de frais d'annulation appropriés ou, le cas échéant, des indemnités de résiliation standardisées;
- 8 ° des informations sur les polices d'assurance facultatives ou obligatoires.

Les informations précontractuelles ne peuvent être modifiées que si les parties au contrat de voyage à forfait en conviennent expressément et mutuellement. AA BTS NV informe le voyageur de toutes les modifications apportées aux informations précontractuelles de manière claire, compréhensible et correctement présentée avant la conclusion du contrat de voyage à forfait.

Article 3 : Prix et modalités de paiement

3.1. Fixation et description de prix

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

Après réception de la confirmation écrite du voyage, une obligation de paiement naît de la part du voyageur.

3.2. Changement de prix

Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être modifiés que si cela est expressément prévu dans le contrat et si le voyageur a droit à une réduction de prix en vertu de l'article 22 de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liés et de services de voyage.

Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait indiquera comment le changement de prix est calculé.

Le prix ne peut être modifié que comme conséquence directe de modifications dans:

1 ° le prix du transport de passagers attribuable à la hausse du prix de revient du carburant ou d'autres sources d'énergie;

2 ° le montant des taxes ou redevances sur les services de voyage inclus dans la convention, qui sont perçus par des tiers n'intervenant pas directement dans l'exécution du voyage, y compris les taxes de séjour, les redevances d'atterrissage et les taxes de départ ou d'arrivée dans les ports et les aéroports;

3 ° le taux de change qui importe pour le voyage.

Toute augmentation de prix sera communiquée par AA BTS NV au voyageur au plus tard 20 jours avant le début du voyage, sur un support durable, en indiquant les motifs de cette augmentation de prix, un calcul et, le cas échéant, la date de détermination du carburant.

Si l'augmentation dépasse 8% du prix total, le voyageur peut annuler le contrat sans indemnité de préavis.

En cas de réduction des coûts susmentionnés après la conclusion du contrat et avant le début du voyage, le voyageur a droit à une réduction proportionnelle de prix. Dans ce cas, seuls les frais administratifs seront facturés. Ces frais peuvent être justifiés à la demande expresse du voyageur.

Article 4 : Modification du contrat de voyage avant le départ

4.1. Modification par le voyageur

Le voyageur ne peut effectuer aucune modification unilatérale, à moins que les parties au contrat de voyage à forfait n'en conviennent explicitement et mutuellement.

Toute modification à la demande du voyageur donnera lieu au paiement d'un frais administratif forfaitaire de 30,00 € par personne, plus les frais éventuels de l'organisateur de voyages, du détaillant ou des fournisseurs des services de voyage.

Le voyageur doit adresser sa demande de modification par écrit à AA BTS NV par e-mail avec accusé de réception ou par courrier recommandé.

Un changement ne sera possible qu'en fonction de la disponibilité et en tenant compte de tout ajustement de prix. Les coûts de ce changement sont à la charge du voyageur.

4.2. Changement par l'organisateur

AA BTS NV se réserve le droit d'apporter des modifications mineures avant le départ. Le voyageur en est informé via un support de données durable.

Lorsque AA BTS NV doit modifier substantiellement le contrat de voyage, le voyageur peut accepter ce changement ou résilier le contrat sans payer de frais d'annulation. Le voyageur doit notifier son choix à AA BTS NV dans un délai raisonnable (au plus tard 48 heures) après l'envoi de cette information.

AA BTS NV est également autorisé à corriger des erreurs matérielles.

Article 5 : Cession du contrat par le voyageur

Le voyageur qui informe l'organisateur dans un délai raisonnable (au plus tard 7 jours) avant le début du voyage à forfait via un support durable peut transférer le contrat de voyage à forfait à une personne remplissant toutes les conditions qui s'appliquent à ce contrat.

En cas de cession du contrat, le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du montant restant dû ainsi que des éventuels frais supplémentaires, surtaxes et autres coûts résultant du transfert.

AA BTS NV informe le voyageur qui transfère le contrat des coûts réels du transfert. Ces coûts ne peuvent dépasser les coûts réels supportés par AA BTS NV du fait du transfert du contrat de voyage à forfait.

Dans certaines situations, le coût du transfert peut aller jusqu'à 100%, à savoir le coût d'achat d'un nouveau service de voyage (par exemple avec des billets d'avion non modifiables ou remboursables, des vols complets, ...).

Si un service de voyage déterminé ne peut plus être fourni après une demande de transfert, AA BTS NV ne peut en être tenu responsable.

Article 6 : Résiliation du contrat de voyage par le voyageur

6.1. Le voyageur peut annuler le contrat de voyage à tout moment avant le début du voyage, moyennant le paiement de frais d'annulation appropriés et justifiés.

Le voyageur doit notifier AA BTS NV par écrit par e-mail avec accusé de réception ou par courrier recommandé. La date qui est valable et qui sert à l'annulation sera toujours le jour ouvrable suivant la réception effective de la lettre recommandée ou la confirmation de réception du courrier électronique.

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

Le contrat de voyage à forfait peut stipuler une indemnité de résiliation standardisée et raisonnable en fonction du moment de l'annulation avant le début du voyage à forfait, des économies de coûts attendues et des revenus tirés d'une autre utilisation des services de voyage.

Si aucune indemnité de résiliation standardisée n'a été définie, le montant des frais d'annulation correspond au prix du voyage à forfait, moins les économies de coûts et les revenus tirés d'une autre utilisation des services de voyage.

Si les coûts du fournisseur des services de voyage dépassent les indemnités de résiliation standardisées, AA BTS NV se réserve le droit de facturer ces frais au voyageur.

6.2. Nonobstant l'article 6.1., et sans préjudice de l'article 6bis., le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du voyage sans payer de frais de résiliation, si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci 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.

6bis. Résiliation du contrat de voyage à forfait par le voyageur dans le cadre de la crise sanitaire liée au Covid-19

6bis.1.

La notion de « circonstances exceptionnelles et inévitables » telles que reprise à l'article 6.2 des présentes conditions particulières, et qui permet au voyageur de résilier le contrat de voyage à forfait sans indemnité, est définie, conformément à la directive européenne 2015/2302, comme étant « une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises ».

6bis.2.

Dans le cadre de la crise sanitaire liée au Covid-19, le SPF Affaires Etrangères établit des listes sur son site www.diplomatie.belgium.be afin d'informer les voyageurs de la situation sanitaire dans les autres pays. Ces listes

sont adaptées et/ou modifiées chaque semaine par le SPF Affaires Etrangères. Le SPF Affaires Etrangères informe également les voyageurs des mesures de précaution à prendre au départ et au retour de certains pays.

6bis.3.

Le voyageur s'engage à prendre connaissance des listes actualisées du SPF Affaires Etrangères avant la réservation de son voyage, et des mesures de précaution imposées. L'organisateur attirera l'attention du voyageur, au moment de la réservation, sur ces listes, et l'informer également des assurances annulation/rapatriement facultatives et/ou obligatoires.

6bis.4.

En tout état de cause, dans la mesure où le voyageur :

- dispose de toutes les informations liées à la crise sanitaire (Covid-19), tant en Belgique qu'à l'étranger, par le biais du SPF Affaires Etrangères, s'agissant ainsi d'informations publiques accessibles à tous ;
- est conscient et informé que les listes code couleur établies par le SPF Affaires étrangères font l'objet de modifications régulières en sorte que la couleur d'un pays peut changer entre la date de réservation du voyage à forfait et la date de départ ;
- est informé des risques liés à un tel changement de code couleur, notamment en ce qui concerne les mesures de précaution au retour d'un pays en zone rouge ;
- est conscient et informé que les mesures de précaution imposées au retour en Belgique peuvent être modifiées à tout moment par le SPF Affaires Etrangères ;

il ne pourra en aucun cas invoquer le changement éventuel du code couleur du pays de destination avant le départ du voyage, ou encore un éventuel changement des mesures de précaution imposées par le SPF Affaires Etrangères, comme circonstance exceptionnelle et inévitable pour résilier le contrat sans indemnité au sens de l'article 6.2.

De manière plus générale, tant que le voyage reste autorisé par le SPF Affaires Etrangères, aucun motif lié à la crise sanitaire ne pourra être considéré comme une circonstance exceptionnelle et inévitable au sens de l'article 6.2. Le voyageur conserve son droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le voyage, conformément à l'article 6.1 et donc moyennant le paiement d'une indemnité de résiliation.

Article 7 : Procédure de réclamation - non-conformité et assistance

Le voyageur est tenu d'informer AA BTS NV sans retard indu de toute non-conformité constatée sur place. Le voyageur doit signaler la non-conformité dans les meilleurs délais.

Le voyageur doit pouvoir adresser des messages, des demandes ou des plaintes concernant le voyage à forfait directement au détaillant chez qui il a acheté le voyage. Le détaillant transmettra ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard indu.

Article 8 : Responsabilité de l'organisateur

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

AA BTS NV n'est pas responsable des excursions ou des voyages non inclus dans le voyage à forfait et réservés par le voyageur auprès de marchands locaux.

Article 9 : Responsabilité de revendeur

Si AA BTS NV agit en tant que détaillant entre le voyageur et l'organisateur de voyages des services rendus, seul l'organisateur est responsable de la bonne exécution des services de voyage. AA BTS NV n'assume pas cette responsabilité.

AA BTS NV ne peut être tenu responsable des manquements dans l'exécution du contrat imputables au voyageur et à des tiers.

Article 10 : Responsabilité en cas d'erreur de réservation

AA BTS NV est responsable de toute erreur due à un défaut technique du système de réservation et, si elle a accepté d'organiser la réservation d'un voyage à forfait, elle est également responsable des erreurs commises au cours du processus de réservation.

Article 11 : Protection en cas d'insolvabilité

AA BTS NV est assurée contre l'insolvabilité auprès du Fonds de garantie pour voyages, Avenue de la Métrologie 8, 1130 BRUXELLES, à titre de garantie du rapatriement des voyageurs et du remboursement de toutes les sommes versées.

Conditions particulières prestations de voyages liées

Article 1 : Champ d'application

Ces conditions particulières s'appliquent aux prestations de voyages liées réservées à partir du 1er juillet 2018 et sont régies par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage.

Pas toutes les obligations relatives aux voyages à forfait ne s'appliquent aux prestations de voyages liées.

Article 2 : Obligation d'information

2.1. Obligation d'information de AA BTS NV

Le voyageur reconnaît avoir été informé par AA BTS NV sur :

1 ° Le fait qu'il n'achète pas de voyage à forfait et ne peut donc pas faire valoir les droits qui s'appliquent exclusivement aux voyages à forfait;

2 ° Le fait que chaque prestataire de services de voyages n'est responsable que de la bonne exécution contractuelle de ses propres services;

3 ° La protection offerte en cas d'insolvabilité.

Le voyageur reconnaît avoir reçu le formulaire standardisé requis de AA BTS NV.

En cas de non-respect de l'obligation d'information susmentionnée, AA BTS NV sera tenue pour responsable de la bonne exécution de l'intégralité du voyage et les obligations du voyage à forfait en ce qui concerne le transfert du contrat, la résiliation, la responsabilité en cas de non-conformité, prise de contact, l'obligation d'assistance, ainsi que la réduction du prix et l'indemnisation seront d'application.

2.2. Obligation d'information du voyageur

Le voyageur qui conclut une prestation de voyages liés doit fournir au professionnel qui facilite cette prestation toutes les informations utiles pouvant être d'importance pour la conclusion ou l'exécution du contrat.

Si le voyageur fournit des informations incorrectes et que cela entraîne des coûts supplémentaires pour le professionnel, ces coûts peuvent être facturés.

Article 3 : Détermination du prix et obligation de paiement

Le prix est déterminé séparément dans chaque contrat.

Après réception de la confirmation écrite des accords individuels, une obligation de paiement est contractée par le voyageur.

Article 4 : Résiliation, modification et transfert du contrat

Les services de voyage ne peuvent être résiliés, modifiés ou transférés que si le fournisseur du service de voyage concerné accepte cela et à ses conditions.

Toute résiliation, demande de modification ou transfert doit être envoyé par courrier électronique à l'agent de AA BTS NV avec lequel le contrat de voyage a été conclu. Celui contactera ensuite le fournisseur du service de voyage concerné.

Les résiliations ou demandes de modifications ou de transferts qui sont adressées en dehors des heures d'ouverture sont réputées avoir été reçues le jour ouvrable suivant.

Article 5 : Procédure de réclamation - non-conformité et assistance

Le voyageur doit adresser ses réclamations concernant toute non-conformité du service de voyage directement et sans retard injustifié auprès du fournisseur du service de voyage concerné. Dans ce cas, il informera également AA BTS NV de cette non-conformité.

Article 6 : Responsabilité générale

AA BTS NV n'est en aucun cas responsable de la bonne exécution des services de voyage. Cette responsabilité incombe au fournisseur des services de voyage concernés.

Article 7 : Responsabilité pour les erreurs de réservation

AA BTS NV est responsable de toute erreur due à un défaut technique du système de réservation qui lui est dû et qu'elle commet pendant le processus de réservation si elle a accepté de régler la réservation d'un service de voyage.

AA BTS NV n'est pas responsable des erreurs de réservation dues au voyageur ou causées par des circonstances inévitables et extraordinaires.

Article 8 : Protection en cas d'insolvabilité

AA BTS NV est assurée contre l'insolvabilité auprès du Fonds de garantie pour voyages, Avenue de la Métrologie 8, 1130 BRUXELLES, pour le remboursement des paiements qu'elle reçoit et, lorsqu'elle est responsable du transport de passagers, pour le rapatriement des passagers.

AA BTS NV n'est protégée que contre l'insolvabilité en ce qui concerne les paiements réellement reçus par elle et uniquement dans la mesure où le service de voyage ne peut pas être exécuté du fait de sa propre insolvabilité.

Conditions particulières vente de services de voyages distincts

Article 1 : Champ d'application

Ces conditions particulières s'appliquent aux services de voyages distincts réservés à partir du 1er juillet 2018 et régis par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage.

Article 2 : Obligation d'information

2.1. Obligation d'information de AA BTS NV

Le voyageur reconnaît avoir été informé par AA BTS NV préalablement à la conclusion du contrat de service de voyage :

- 1 ° des obligations d'information du livre VI du code de droit économique;
- 2 ° des informations sur la protection à laquelle le voyageur peut prétendre en cas d'insolvabilité ;

3 ° du nom de l'entité responsable de la protection en cas d'insolvabilité, ainsi que ses coordonnées, y compris l'adresse géographique, ainsi que, le cas échéant, l'autorité compétente désignée à cet effet par l'État membre concerné et ses coordonnées.

2.2. Obligation d'information du voyageur

Le voyageur qui souscrit un service de voyage distinct doit fournir au professionnel qui vend ce service de voyage en tant qu'intermédiaire toutes les informations utiles pouvant être d'importance à la conclusion du contrat de service de voyage ou à son exécution.

Si le voyageur fournit des informations erronées et que cela entraîne des coûts supplémentaires, ceux-ci peuvent être facturés.

Article 3 : Détermination du prix et obligation de paiement

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

Après réception de la confirmation écrite du service de voyage, le voyageur est soumis à une obligation de paiement.

Article 4 : Résiliation, modification et transfert du contrat

Le service de voyage n'est résiliable, modifiable ou transférable que si le fournisseur du service de voyage concerné accepte cela et à ses conditions.

Toute résiliation, demande de modification ou transfert doit être envoyée par courrier électronique à l'agent de AA BTS NV avec lequel le contrat de voyage a été conclu. Celui contactera ensuite le fournisseur du service de voyage concerné.

Les résiliations ou demandes de modifications ou de transferts qui sont adressées en dehors des heures d'ouverture sont réputées avoir été reçues le jour ouvrable suivant.

Article 5 : Procédure de réclamation - non-conformité et assistance

Le voyageur doit adresser ses réclamations concernant toute non-conformité du service de voyage sans retard injustifié et directement au fournisseur du service de voyage concerné. Dans ce cas, il informera également AA BTS NV de cette non-conformité.

Article 6 : Responsabilité

AA BTS NV n'est en aucun cas responsable de la bonne exécution du service de voyage. Cette responsabilité incombe au fournisseur du service de voyage concerné.

Article 7 : Protection en cas d'insolvabilité

AA BTS NV est assurée contre l'insolvabilité auprès du Fonds de garantie pour voyages, Avenue de la Métrologie 8, 1130 Bruxelles, à titre de garantie du rapatriement des voyageurs et du remboursement de toutes les sommes versées.

Le voyageur déclare explicitement avoir pris connaissance des conditions générales de voyage de la Commission de Litiges Voyages et des présentes conditions particulières, et en accepter le contenu, dans son intégralité et sans réserve.