

CONDITIONS DE VOYAGE PARTICULIERES **CARACTERE/EXTRAORDINAIRE**

Champ d'application

Ces conditions particulières sont un complément aux Conditions Générales de la Commission des Litiges Voyages asbl et constituent une partie des conditions de voyage applicables à votre contrat (voir brochure Caractère p. 665-671 ou www.caractere.be). En fonction du (des) service(s) réservé(s), les parties sont liées par soit un contrat de voyage à forfait, soit un contrat de services de voyage. Le voyageur est censé aussi avoir pris connaissance des importantes informations contenues dans la rubrique de la brochure de Caractère: 'faits et fiction', 'avantages et réductions' et 'conseils pratiques' (voir p. 574-578, p. 580-585).

Ces conditions ne s'appliquent qu'aux voyages individuels et non aux voyages de groupe, sauf mention contraire.

1. Offre – promotion:

Cette brochure a été réalisée de bonne foi selon les informations et les conditions disponibles au moment de la rédaction. Caractère se réserve le droit d'ajuster les informations publiées dans cette brochure. Les changements seront communiqués au plus vite aux voyageurs par le biais d'errata ou de messages rectificatifs. Naturellement, dans la mesure du possible, nous vous informerons avant votre réservation, en cas d'éventuels changements dans la brochure.

Le programme de voyage, les promotions et les offres sont valables jusqu'à épuisement des capacités. Après épuisement des contingents, les prix sont «sur demande». Nos tarifs peuvent varier selon l'occupation de l'hôtel et ne sont valables que pour un nombre limité de chambres. Les avantages et les réductions ne sont PAS cumulables avec les tarifs variables sauf mention contraire dans l'offre. Les tarifs communiqués par téléphone par notre service de réservation sont toujours sous réserve. Seuls les tarifs confirmés au voyageur par biais d'un support durable tels qu'un mail, un document papier ou un pdf sont valables. Caractère se réserve le droit d'ajuster des erreurs matérielles présentes dans les informations précontractuelles et/ou le contrat. Le client accepte le fait que Caractère peut appliquer des modifications aux contrats de voyage à forfait. Les prix publiés sont valables par personne en euro, sauf indication contraire. Les suppléments sont valables par personne et par période concernée, sauf indication contraire. Les tarifs de l'ancienne édition ne sont plus valables dès la parution de la nouvelle brochure.

2. Le prix:

2.1. Séjour et autres services à l'étranger

Le prix convenu dans le contrat est fixe, y compris tous les services mentionnés, redevances et taxes (à l'exception de ces services dont le paiement est possible uniquement sur place (p.ex. taxe touristique), sous réserve d'erreurs matérielles manifestes et la possibilité de modification des tarifs. En cas d'une erreur matérielle manifeste, les tarifs pourront être corrigés après la réservation et/ou la confirmation. Les tarifs du séjour et des autres services à l'étranger ont été calculés sur base des tarifs et des taux de change applicables au 30/09/18.

2.2. Redevances et taxes

Les redevances et les taxes pour les services fournis sont

également calculées selon les tarifs applicables au 30/09/18. Des hausses ou des baisses des redevances et/ou des taxes après cette date seront respectivement ajoutées ou déduites du prix des voyages de façon nette.

2.3. Vols

Le prix du transport en avion est calculé selon le tarif du jour de la réservation, y compris les suppléments carburant valables à ce moment-là. Après la délivrance du billet, le tarif ne peut être modifié.

2.4. Non inclus

Non inclus dans le prix: les boissons non-incluses, repas facultatifs éventuels, mini-bar dans la chambre de l'hôtel, vignettes, excursions en bateau, spectacles, entrées et excursions facultatives, taxes de séjour ou taxes touristiques locales, assurances de voyage et annulation, pourboires, passeport, visa, vaccinations ou autres formalités, sauf indication contraire.

Les frais additionnels pour assistance spéciale, de même que ceux résultant de la force majeure ou d'événements imprévisibles ou auxquels on ne peut remédier: retards dans les transports par suite de mauvaises conditions météorologiques ou de trafic, pannes, grèves, guerres, modifications des horaires des vols et des itinéraires ou des moyens de transport.

2.5. Suppléments

• Hôtel(s):

Dans un certain nombre de cas, le troisième (et quatrième) lit doit être payé sur place. Ceci est toujours clairement indiqué dans la confirmation écrite de votre réservation.

• **Voiture de location:** Sur place, soumettez toujours votre contrat de location à un contrôle approfondi de suppléments éventuels avant de le signer. Les suppléments habituels sont les assurances (deuxième chauffeur, équipements spéciaux, frais de prise en charge et de restitution). En général, les suppléments sont très élevés quand la voiture de location est restituée dans un pays autre que celui de la prise en charge.

2.6. Meilleur prix garanti

Afin de pouvoir profiter de notre meilleur prix garanti, il faut que les conditions suivantes soient remplies:

• des conditions identiques: même type de chambre, mêmes dates, même formule (logis, chambre + petit déjeuner, demi-pension, pension complète ou all-inclusive), TVA incluse, mêmes conditions d'annulation et de paiement

• la preuve d'un prix plus bas au moment de la réservation (endéans les 24h): copie d'une offre éventuelle ou du site internet de l'hôtel.

Quand ces prix baissés sont appliqués, les avantages mentionnés auprès de l'hôtel ou la location ne sont plus valables.

3. Avantages et réductions: (voir aussi la brochure de Caractère p. 581)

Dans certains cas, l'enfant qui accompagne un adulte payant le tarif plein, peut aussi bénéficier d'une réduction. Cette réduction n'est cependant jamais accordée pour un couple accompagné de 2 enfants ou en cas de plusieurs chambres. Les réductions pour les seniors sont toujours valables pour 2 personnes dans une chambre double, même si la deuxième personne n'a pas encore atteint l'âge mentionné (sauf indication

CARACTERE

GENTSESTRAAT 20 - B-9420 ERPE-MERE

contraire). Les réductions doivent être demandées lors de la réservation, sinon, elles ne peuvent plus entrer en ligne de compte.

4. Garantie sur place: L'hôtelier/le loueur/le prestataire de service peut, à votre arrivée, demander ou bien une copie de la carte de crédit ou une somme en garantie (cash ou carte de crédit).

5. Frais de dossier

- Demandes particulières

Si vous nous demandez de contacter votre hôtel/appartement pour une demande particulière en dehors de votre réservation (garage, souhaits spéciaux, une exigence,...), nous sommes obligés de vous facturer des frais de communication par demande/par hôtel de 15€.

- Préférences et exigences

Parmi les désirs spéciaux, on fait une distinction entre préférences et exigences. Dans le cas d'une **préférence**, nous transmettrons votre demande avec le plus grand soin à l'hôtel. Toutefois, nous ne pourrions pas garantir que cette demande soit satisfaite. Si, par contre, votre désir spécial est d'une telle importance que vous ne voulez pas réaliser votre voyage si ce désir n'est pas rempli, on parle d'une **exigence**. Dans ce cas-là, il est important que, lors de la réservation, vous mentionniez clairement qu'il s'agit d'une exigence! Si votre demande ne peut pas être satisfaite, il n'y aura pas de réservation. Si, par contre, votre demande peut être satisfaite, vous avez une claire garantie que votre demande d'exigence soit confirmée. Pour la demande d'une exigence, vous payez 25€ + 10€ de frais de communication. Pour un séjour de moins de 5 nuits, vous payez 15€ + 10€ de frais de communication.

- Last-Minute

Pour réservations hôtel/appartement:

- à p.d. 14 jours avant le début du voyage: 10€ par hôtel, avec un minimum de 25€ par dossier en cas de plusieurs hôtels;

- à p.d. 7 jours avant le début du voyage: 15€ par hôtel, avec un minimum de 40€ par dossier en cas de plusieurs hôtels;

- à p.d. 3 jours avant le début du voyage: 20€ par hôtel, avec un minimum de 60€ par dossier en cas de plusieurs hôtels;

- dans le cas où les documents de voyage sont envoyés par taxipost ou par un autre service d'expédition rapide, les frais sont à charge et sous la responsabilité du client.

- Séjours de 3 nuits ou moins

Si vous réservez pour moins de 4 nuits, les frais s'élèvent à 15€ par dossier. Ceci n'est pas valable pour la réservation d'un ou deux hôtel(s) d'étape en même temps qu'un séjour de vacances de

Caractère. Ceci n'est pas non plus valable ni pour des vacances à proximité (Île de France – Alsace – Champagne - Normandie) et des city trips, ni pour les packages Extraordinaire.

- Voyages à vivre sur mesure / Offre de prix sans engagement

Si vous demandez à notre équipe de composer un voyage à vivre 'sur mesure' et/ou une offre de prix par écrit, selon vos désirs personnels, il vous sera facturé un 'fee' de 15€.

- Dossier sur demande

Pour les demandes dont Caractère estime que les chances de confirmation sont minimales, mais pour lesquelles le client insiste, des frais de dossier de 25€ seront facturés. Pour une annulation d'un dossier sur demande, des frais de dossier de 50€ seront facturés, sauf si les frais d'annulation de l'hôtel étaient plus élevés; dans ce cas, le montant de ces frais sera compté.

- Frais de réservation

Le montant des frais de réservation s'élève à 15€ par dossier.

6. Paiement du solde du voyage

L'acompte stipulé à l'art.6 des Conditions Générales de la Commission des Litiges Voyages est de 30% du prix total du voyage et 50% du prix total si vous avez droit à un avantage pour réservation rapide, avec un minimum de 250€ par personne, limité au prix du voyage. En cas de réservation tardive (endéans 6 semaines avant le départ), la somme totale du voyage est due immédiatement. Les acomptes mentionnés ci-dessus s'appliquent également aux contrats de service de voyage.

Afin de pouvoir profiter de certains tarifs, certaines réductions ou promotions, un paiement à l'avance de 100% (non remboursable) est nécessaire pour certains hôtels/locations: ceci est toujours mentionné auprès de l'hôtel concerné dans la confirmation écrite.

Pour les billets d'avion, de bateau et de train, 100% de la somme devra être payée lors de la réservation. Le solde du prix du voyage devra être payé au plus tard 6 semaines avant le départ.

Pour certaines activités (p.ex. concert musical), 100% du paiement doit se faire lors de la réservation et n'est pas remboursable.

7. Modifications faites par le voyageur du contrat de voyage à forfait ou du contrat de service de voyage

7.1. Modifications avant le départ

a) *Hôtel/App.*: modification du nom du client, type de séjour, langue des documents, type de chambre, régime, etc.:

• En cas de réservation de 1 hôtel:

- jusqu'à 8 semaines avant le départ: 35€ par dossier;

- à p.d. 8 semaines jusqu'à 21 jours avant le départ: 75€ par dossier;

- à p.d. 21 jours avant le départ: 150€ par dossier.

• En cas de réservation de plusieurs hôtels: 6€ extra par hôtel.

Les frais pour une prolongation ou un changement sur place doivent être payés immédiatement à l'hôtelier.

L'interruption anticipée du voyage ne donne pas droit à un remboursement des services non-consommés.

b) *Vols réguliers*: aucune modification possible.

c) *Bateaux (sauf croisières)*: aucune modification possible.

d) *Ponant* - croisières boutique: conditions de modification: voir site web www.caractere.be ou demandez des renseignements à votre agent de voyage.

e) *Des modifications importantes* (e.a. changement de date, d'hôtel, de location, de

destination, etc.) seront considérées comme annulation du voyage. Si les frais dus aux différentes modifications seraient plus élevés pour Caractère, ils seront complètement mis à charge du client.

f) *Pour certains avantages* (comme early-booking et des réductions liées à des conditions spécifiques [payables

CARACTERE

GENTSESTRAAT 20 - B-9420 ERPE-MERE

par anticipation à 100%, pas modifiables et ni annulables]), tarifs promotionnels,... des changements sont impossibles.

7.2. Transférabilité du contrat de voyage à forfait
Conformément à l'article 7 des Conditions Générales de Voyage CLV concernant les contrats de voyage à forfait, ce contrat de voyage à forfait est transférable à une personne satisfaisant toutes les conditions à condition qu'il :

- informera Caractère ou, le cas échéant, le détaillant par écrit aussi vite que possible et dans un délai de 7 jours avant le début du voyage à forfait ;
- supportera les coûts supplémentaires éventuels découlant de la cession.

Afin de déterminer les coûts mentionnés ci-dessus, Caractère considère la date de réception de la notification écrite. Pour certaines parties du contrat de voyage à forfait (p.ex. vols, tarifs non remboursables (non modifiables et non annulables, etc.) l'annulation intégrale (100%) et les frais de la nouvelle réservation seront tenus en compte.

7.3. Modifications pendant le voyage

En principe, des modifications sur place (e.a. modification de la date du retour, hôtel, destination, etc.) sont impossibles. Tout voyageur modifiant ou interrompant précocement son voyage, n'a aucun droit au remboursement des services dont il n'a pas bénéficié. Tous les frais supplémentaires (e.a. hôtel(s), vols, transferts, etc.) sont pris en charge par le voyageur.

8. Annulation par le voyageur du voyage à forfait ou du contrat de service du voyage

L'annulation d'un voyage doit se faire de façon écrite (ou par mail: info@caractere.be, moyennant preuve de réception par Caractère). L'annulation peut se faire du lundi au vendredi de 9h à 17h30. L'annulation faite un samedi, dimanche et jours fériés ne prend cours qu'à partir du premier jour ouvrable. La prime versée à titre d'assurance annulation n'est pas remboursable. L'annulation d'un voyage par le voyageur entraîne les frais suivants:

a) *Séjour dans un hôtel avec ou sans transport:*

- pour une annulation plus de 42 jours avant la date de départ: 25% du prix total du voyage, avec un minimum de 50€ par personne;
- pour une annulation survenant entre 42 et 21 jours avant la date de départ: 45% du prix total du voyage, avec un minimum de 75€ par personne.
- pour une annulation survenant entre 20 et 11 jours avant la date de départ: 75% du prix total du voyage, avec un minimum de 100€ par personne.
- pour une annulation survenant à partir de 14 jours avant la date de départ ou en cas de non-présentation: 100% du prix total du voyage.

b) *Séjour en app./villa avec ou sans transport:*

- pour une annulation survenant plus de 42 jours avant la date de départ: 25% du prix total du voyage.
- pour une annulation survenant entre 42 et 21 jours avant la date de départ: 50% du prix total du voyage.
- pour une annulation survenant entre 20 et 15 jours avant la date de départ: 80% du prix total du voyage.

- pour une annulation survenant à partir de 14 jours avant la date de départ ou en cas de non-présentation: 100% du prix total du voyage.

c) Dans certains cas, des conditions d'annulation additionnelles des hôtels entrent en compte afin de pouvoir bénéficier de certains tarifs (c.-à-d. des prix variables) Par exemple, 1^{ère} nuit, ou même 100% de la somme totale non remboursée, quel que soit le moment de l'annulation. Ceci est toujours mentionné dans la confirmation écrite.

d) Si certains hôtels/locations ont des conditions d'annulation plus élevées, celles-ci seront applicables. Ceci vaut pour les hôtels suivants:

- France: Hôtel Cala Rossa, Hôtel Casadelmar, Hôtel La Plage de Casadelmar, Cap d'Antibes Beach Hôtel
- Espagne: Hôtel Marbella Club, Hôtel Oliva Nova, Hospes Maricel, Seven Pines Resort, Hôtel Itureggi, las Casas del Rey de Baeza, hôtel boutique Villa Gala
- Italie: Hôtel Relais Blu, Casa Angelina Lifestyle, Canne Bianche, Borgo Egnazia, Capovaticano Resort, Baglio La Porta di San Gerardo, Vallegrande Nature Resort, Verdura Resort, Mandranova Country House, Monaci delle Terre Nere, Hôtel Boutique Donna Carmela
- Portugal: Areias do Seixo, Noah Surf House, Belmonds Reids Palace, Casas das Penhas Douradas, Hôtel Castanheiro, Hôtel Boutique Farol, Martinhal Cascais, Martinhal Sagres, Praia Verde, Quinta Nova, The Crest, Hôtel Vila Monte, Six Senses Douro Valley, Carmo's Boutique Hôtel, The Yeatman, The Vintage House, Infante Sagres;
- Grèce: Rocabella Mykonos, Nikki Beach, Hôtel Kapsaliana Village, Vedema Resort, Canaves Oia Hôtel & Suites, Naxian Collection Villas & Suites, Hôtel Boutique Acroterra Rosa, Hôtel Boutique Domes Noruz Chania, Hôtel Domes of Elounda, Minos Beach Art Hôtel;
- Croatie: D-Resort, Villa Dubrovnik;
- Monténégro: Regent Porto Montenegro, Hôtel Allure Palazzi Kotor Bay

e) *Vols réguliers:* frais d'annulation à 100% (à ajouter aux frais d'annulation de respectivement l'hôtel/l'appartement). Les billets seront émis lors de la réservation et ne sont pas remboursables.

f) *Bateaux (à l'exception des croisières):* frais d'annulation à 100%.

g) *Croisières boutique - Ponant:* conditions d'annulation: voir site www.caractere.be ou auprès de votre agent de voyages.

h) *Extras:* pour l'annulation d'activités ou d'autres extras (p.ex. dégustations, excursions, concerts, festivals, etc...), les frais seront toujours élevés à 100%.

i) *Généralités:* Aux frais d'annulation peut s'ajouter le supplément d'une chambre double occupée par une seule personne ou d'une chambre individuelle si, suite à l'annulation d'une personne dans une chambre double, la 2^{ème} personne est obligée de réserver une chambre individuelle. Dans le cas d'une souscription d'une assurance d'annulation, l'assurance rembourse selon sa police (chez votre agent de voyage) les frais d'annulation sauf les frais de dossier et la prime de l'assurance annulation qui restent dus.

CARACTERE

GENTSESTRAAT 20 - B-9420 ERPE-MERE

L'agence de voyages doit être prévenue par lettre (ou par mail: info@caractere.be, moyennant réception par Caractère) de votre annulation et elle réglera le tout directement avec la compagnie d'assurances.

j) *Une rupture de vacances prématurée:*

Une rupture de vacances prématurée ne peut jamais donner droit à un remboursement sauf si une assurance spécifique a été contractée à cet effet.

9. Bagages:

- *Vols réguliers:* En cas de bagages perdus ou endommagés, le client doit remplir à la section 'Bagages perdus' de l'aéroport un 'Property Irregularity Report' (en cas de perte). Cela vaut également pour des bagages endommagés (Damage Report).
- *En général:* en aucun cas Caractère ne peut être rendu responsable de perte, de vol ou de dommage de bagages et il est vivement recommandé de contracter une assurance spéciale contre les dommages, la perte ou le vol de bagages.

10. Vols

- *L'horaire:* Les heures de vol sont mentionnées à titre indicatif. Le voyageur doit toujours tenir compte du fait que les heures (d'aller et de retour) peuvent être modifiées aussi bien avant que pendant le voyage. Des changements de vol éventuels ne donnent pas droit à des réductions, ni à des remboursements.

Le voyageur doit se présenter pour embarquement au moins 2 heures avant le départ.

Au cas où le voyageur ne respecterait pas cette obligation, il ne peut aucunement déposer une demande de dédommagement. Le voyageur est responsable pour les frais et dégâts qui seront causés par le non-respect de cette règle.

- *Places pour enfants:* Les petits enfants (jusqu'à 1 ans incl.) voyagent généralement pour une petite somme (+ les taxes d'aéroport). Pour les voyages en avion, les enfants de moins de 2 ans n'ont pas droit à un siège séparé, ni de bagages gratuits et doivent être tenus sur les genoux des parents. A partir de 2 ans, ils ont droit à un siège (1 adulte ne peut avoir qu'un seul bébé sur les genoux). Pour éviter des difficultés au moment du départ, assurez-vous que lors de la réservation, l'âge des enfants a été correctement noté. Tous les frais qui résultent d'une indication incorrecte de l'âge des enfants, sont à charge du voyageur.

- *Médicaments et autres objets personnels* doivent être mis dans les bagages à main. Caractère ne peut, en aucun cas, être tenu responsable pour les conséquences à l'arrivée en retard ou l'absence de médicaments ou objets personnels enregistrés.

- *Arrêté EU2111/2005:* cet arrêté oblige l'organisateur de voyage à informer sa clientèle de la compagnie aérienne qui opérera son vol. L'identité exacte de la compagnie aérienne sera mentionnée sur les documents de voyage. La liste des compagnies aériennes n'ayant pas l'autorisation d'opérer dans l'UE peut être consultée sur

https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr

- *Droits du voyageur :* Afin de pouvoir exercer comme il se doit les droits du voyageur par rapport à la compagnie aérienne conformément au Règlement Passagers 261/2004, Caractère collaborera avec la SPRL Happy Flights (www.happyflights.eu). De ce fait, les données du voyageur (uniquement les données personnelles pertinentes et les données utiles du vol) seront transmises systématiquement à Happy Flights. Tout cela se fera dans le parfait respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur concernant la protection de la vie privée des personnes physiques, en particulier de la Loi du 8 décembre 1992 et de ses arrêtés d'exécution, et à aucune autre fin que la préservation des droits du voyageur dans le cadre du Règlement Passagers.

11. Voyages en voiture:

Si vous voyagez en voiture, n'oubliez pas de vous munir d'une veste fluorescente à utiliser en cas de panne ou d'accident. Nous vous conseillons aussi l'utilisation d'un permis de conduire européen. Vous trouverez des informations spécifiques par pays et/ou région sous la rubrique de 'Transport' sur le site web suivant:

https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger/conseils_par_destination

12. Les documents de voyage

Les documents de voyage (= ticket d'avion (le cas échéant et vouchers pour les services réservés) seront à votre disposition auprès de votre agence de voyages au plus tard 10 jours avant le départ. En cas de réservation tardive (endéans les 14 jours avant le départ) nous enverrons les documents originaux par courrier et les frais qui en résulteront seront à la charge du client.

13. Documents requis:

Les renseignements qui figurent dans cette brochure concernent les personnes de nationalité belge. Les voyageurs d'une autre nationalité doivent la déclarer au moment de la réservation de leur voyage. Les voyageurs non ayant la nationalité belge doivent, conformément à l'article 3,1^o,a des Conditions Générales, s'informer auprès des ambassades et des consulats concernés des formalités administratives à remplir. Pour eux en effet, d'autres formalités peuvent être demandées.

Carte d'identité, passeport:

Chaque voyageur doit être porteur d'une carte d'identité valable (min. 10 ans) ou d'un passeport valable au minimum jusqu'à 6 mois après la date de retour. Contrôlez toujours les règles qui s'appliquent à votre destination sur www.diplomatie.belgium.be. Ceci vaut également pour les enfants de moins de 12 ans: ils doivent posséder une carte d'identité Kids valable avec photo. Ces cartes d'identité sont en général valable pour maximum 3 ans et sont délivrées par les administrations communales. Pour les bébés et les enfants mineurs qui ne voyagent pas en compagnie de leurs parents, une attestation dont la signature doit être légalisée par l'administration communale, est requise. Cette attestation doit mentionner les données suivantes: les dates des voyages aller et retour, le pays de destination, l'adresse de résidence à l'étranger ainsi que l'adresse du domicile habituel.

Important: les seniors (+ 75 ans) qui disposent d'une nouvelle carte d'identité belge sans date de péremption,

CARACTERE

GENTSESTRAAT 20 - B-9420 ERPE-MERE

doivent être en possession d'un passeport de voyage (valable jusqu'à min. 6 mois après la date du voyage retour) ou solliciter une carte d'identité avec date de péremption valable, sinon ils pourront être refusés au check-in. Il faut tenir compte d'un certain délai entre la demande et la délivrance de ces documents. N'attendez donc pas trop longtemps pour demander ces documents de voyage. *Petit conseil: faites des copies de votre carte d'identité, passeport, permis de conduire et de vos tickets, et gardez-les séparément des originaux.*

Pour les voyages de noces (jusqu'à 6 mois après la date du mariage) ou autres anniversaires/jubilés avec réduction extra pour hôtels, un certificat officiel doit être émis par la commune et être remis à l'organisateur de voyages et cela min. 2 mois avant la date de départ.

14. Santé et vacances

En cas de grossesse, tenez compte du fait que certaines compagnies aériennes exigeront un certificat médical mentionnant depuis combien de semaines vous êtes enceinte. En principe, vous pouvez prendre l'avion jusqu'à la 35^{ème} semaine.

15. Responsabilité professionnelle

15.1. Responsabilité professionnelle de l'organisateur de voyages pour les contrats de voyages à forfait

Lorsque vous avez réservé au minimum 2 services touristiques ensemble (hôtel, transport et/ou extras), Caractère agit comme organisateur de voyages. La responsabilité de l'organisateur de voyages n'est pas applicable en cas de force majeure ou d'un évènement qu'il ne peut pas avoir prévu ou auquel il ne peut pas remédier même avec le plus grand soin ou en situations énumérées dans l'article 5 du Loi du 21 novembre 2017. En outre, l'organisateur de voyages est obligé, dans la mesure du possible, de prêter assistance aux voyageurs en difficulté durant l'exécution du contrat de voyage. Au cas où la responsabilité professionnelle de l'organisateur ne s'applique pas, l'organisateur de voyages pourra porter à charge des voyageurs les frais qu'il aura exposés pour un transport et/ou un séjour particulier.

15.2. Responsabilité professionnelle pour les contrats de service de voyage

Si vous n'avez réservé qu'un seul service touristique (uniquement l'hôtel ou une succession de plusieurs hôtels), Caractère n'est pas responsable de la bonne exécution du service de voyage entier. Chaque prestataire de service est responsable de son propre service. Des excursions réservées sur place ne relèvent pas de la responsabilité de Caractère.

• Services d'hôtel:

Il se peut que les hôtels ne puissent assurer certains services à cause du nombre restreint de clients, p.ex. programme d'animation, buffet, dîner de gala ou connection wifi insuffisante. En cas de buffet, on vous proposera un menu alternatif. Caractère ne peut être tenu responsable si, en raison de basse saison, sous-occupation, entretien technique ou conditions météorologiques, une partie des installations, de l'équipement, des activités, de l'animation,... ne sont pas conformes à celles connues au moment de l'impression de la brochure, ni de la disponibilité des facilités hôtelières qui ne sont pas réservées à l'avance (p.

ex. bicyclettes, garages,...). Les extras (services gratuits, wifi, cadeaux ou souvenirs) offerts par l'hôtel et mentionnés sous la rubrique 'avantages', ou dans le descriptif de l'hôtel, ne peuvent JAMAIS être réclamés, ni donner lieu à une revendication de dédommagement ou de compensation. Chaque hôtel/locateur a son propre règlement d'ordre intérieur. Caractère n'est pas responsable pour les conséquences de ne pas respecter ou de ne pas souscrire le règlement. En cas de retard le jour de votre arrivée (arrivée après 18h), il vous incombe de prévenir l'hôtel vous-même.

• *Caution:* il est possible qu'une caution (garantie) soit obligée lors de votre arrivée auprès d'un logement, d'un prestataire de services ou d'un locateur de matériaux (comme des bicyclettes, matériaux pour des sports nautiques,...). Généralement, cela se fait par virement-débit d'une carte de crédit, mais d'autres manières sont aussi possibles: la remise d'une carte d'identité, d'un permis de conduire, ou d'argent comptant.

Après un contrôle de dommages de votre logement ou de vos matériaux prêtés, cette caution sera rendue. Si vous avez donné votre carte de crédit, celle-ci sera recréditée. Si vous avez payé cash, ce montant vous sera remis. Tout cela après déduction des frais éventuels pour des dommages.

• Travaux de construction:

Il peut arriver que des travaux soient en cours dans les environs du complexe où vous logez. Il s'agit le plus souvent de nouvelles routes ou de nouveaux bâtiments. Caractère ne peut être tenu responsable pour des actes commis par des tiers avec lesquels nous n'avons pas de contrat. Dans le cas où ces travaux seraient portés à notre connaissance, nous vous en informerons.

• Documents de voyage:

Caractère ne peut pas être tenu responsable pour les routes recommandées et/ou les coordonnées GPS communiquées de bonne foi au voyageur. Nous recommandons aux voyageurs de toujours emporter une carte routière de bonne qualité et de bien vérifier, sur place ou non, la justesse des données.

• En général:

Caractère ne peut être tenu responsable du bon déroulement d'activités sportives, d'excursions, de manifestations touristiques, etc. qui ne sont pas réservées par Caractère en Belgique.

• Vols:

Caractère ne peut être tenu responsable des changements éventuels des horaires, des itinéraires et/ou des moyens de transport. Dans ce cas, les conditions générales des compagnies aériennes sont d'application; il s'ensuit donc que les heures mentionnées sur les tableaux ou ailleurs, ne sont pas garanties et que les horaires et routings peuvent changer sans préavis. En outre, ni le transporteur, ni Caractère ne sont responsables en cas de perte de correspondance avec d'autres moyens de transport.

• *Responsabilité du voyageur:* Vous devez vous comporter vis-à-vis de votre hébergement et du matériel prêté en «bon père de famille» et les utiliser et les entretenir en fonction de leur destination. Vous êtes responsable en cas de perte et/ou dommage, à moins

CARACTERE

GENTSESTRAAT 20 - B-9420 ERPE-MERE

que ce dommage et/ou cette perte ne soit pas de votre faute. Autrement, les frais vous incombent.

16. Non-conformité pendant le voyage/Dépôt de plainte

a) Dépôt de plainte à destination: toute défaillance doit être signalée aussi vite que possible sur place au prestataire de services (p.ex. hôtelier) ou au représentant de l'organisateur de voyage. Si celui-ci n'a pas de représentant sur place ou si vous ne pouvez pas obtenir le formulaire de réclamation approprié, il vous faut adresser la plainte directement à votre détaillant et/ou votre organisateur de voyage en Belgique. La non-conformité peut être rapportée directement à l'organisateur de voyage au numéro 053/63 00 77, pendant les heures de travail (du lundi au vendredi de 09h30 à 18h00 et le samedi de 09h00 à 12h30). Hors de ces heures, la plainte doit être rapportée via le numéro d'urgences mentionné dans les documents de voyage. Ainsi, vous offrez la possibilité à l'organisateur du voyage de trouver immédiatement une solution à votre problème. Lors du dépôt de plainte toutes les preuves doivent être présentées (par mail : info@caractere.be). Uniquement des plaintes de force démonstrative seront prises en compte. Le défaut de se conformer à ces exigences peut avoir une influence sur l'octroi d'un éventuel dommage.

b) Des services non obtenus : le remboursement de services non obtenus se fait uniquement après dépôt d'attestation du prestataire concerné où l'on mentionne clairement de quels services non obtenus il s'agit et quels services sont éligibles d'un remboursement.

17. Compétence et élection du domicile

Au cas où un arrangement ne pourrait être conclu par l'intermédiaire de la Commission des Litiges Voyages ASBL, seul le tribunal d'Oudenaarde sera déclaré compétent. Pour toute communication relative au contrat de voyage, le voyageur élit domicile auprès de son détaillant accrédité.

18. Extraordinaire

Dans le programme 'Extraordinaire', nous vous proposons une activité principale et 2 activités secondaires ou plus. Les conditions météo, des raisons techniques ou de sécurité peuvent obliger l'organisateur du voyage, le prestataire de services ou le transporteur à apporter des changements au programme prévu. L'organisateur de voyage se réserve le droit de modifier l'ordre des prestations. Ces changements ne peuvent en aucun cas être considérés comme des changements affectant une part essentielle du contrat de voyage et ne donnent dès lors lieu à aucun droit à compensation. Si des activités ne peuvent avoir lieu pour des raisons indépendantes de la volonté de l'organisateur du voyage, il veillera à proposer un programme alternatif (si impossible, l'activité concernée sera remboursée). La responsabilité de l'organisateur de voyages ne s'applique pas en cas de force majeure ou en cas d'un événement qu'il ne peut pas avoir prévu ou auquel il ne peut pas remédier même avec le plus grand soin ou en situations énumérées dans l'article 5 du Loi du 21 novembre 2017. Un ou plusieurs services/ ne sont en aucun cas remboursés en cas de non- participation. En fonction du programme choisi, les participants auront la condition requise et seront en bonne santé. Des restrictions spécifiques ou des problèmes de santé qui peuvent avoir une influence sur le déroulement du programme doivent être signalés au

moment de la réservation. En tout cas, il vous incombe de savoir si le voyage de votre choix vous est adapté. Si vous omettez de nous informer, nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables si le fournisseur du service sur place vous refuse la participation. D'éventuels frais supplémentaires sont, dans ce cas, portés à votre compte.

Extraordinaire est une marque de Caractère SA.

19. Assurance contre l'insolvabilité financière

En cas d'insolvabilité financière de l'organisateur de voyages et/ou détaillant avec qui vous avez conclu un contrat de voyages, vous pourrez faire appel au Fonds de Garantie Voyages soit en vous dirigeant vers votre organisateur de voyages, soit en contactant directement le Fonds de Garantie Voyages, Avenue de la Métrologie 8, B-1130 Bruxelles, tel. +32 (0)2 240 68 00, fax +32 (0)2 240 68 08. Demandez les conditions de garantie à votre organisateur de voyages ou à votre détaillant. Vous y trouverez sous quelles conditions vous pourrez, en cas d'insolvabilité financière, demander le remboursement de certaines sommes de voyage, ou, quand le voyage a déjà initié, la continuation du voyage ou le rapatriement.

20. Protection des données personnelles (RGPD)

Caractère s.a. attache la plus grande importance à votre vie privée et prend toutes les mesures possibles afin de protéger votre privacy, conformément à la Loi sur la Protection de la Vie Privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et, depuis le 25 mai 2018, le Règlement Général de la Protection des Données (RGPD), dans les deux cas, ensemble avec toute législation dans laquelle ils sont insérés ou ajoutés et toute autre législation éventuelle concernant la protection des données ou la vie privée. Caractère s.a. traite les données personnelles conformément à cette déclaration de confidentialité. Caractère s.a. rassemble et traite les données des clients en guise de la gestion des clients et des réservations (e.a. administration des clients, gestion des demandes d'offre/réservations, facturation, la solvabilité et l'expédition de marketing et de publicité personnalisée. Les données personnelles sont traitées conformément à l'article 6.1 (a) (permission), (b) (nécessaire à l'exécution d'un contrat), (c)(nécessaire au respect d'une obligation légale), (f) (nécessaire aux fins des intérêts légitimes) du Règlement Général de la Protection des Données (RGPD). Considérant que le traitement des données personnelles a lieu conformément à l'article 6.1. a) (permission), le client a, à chaque instant, le droit de retirer sa permission. Au cas où ceci est nécessaire à la réalisation des objectifs visés, les données personnelles seront partagées avec d'autres sociétés du groupe à l'intérieur de l'Espace Economique Européen, directement ou indirectement liées à Caractère s.a. ou à tout autre partenaire de Caractère s.a.; tels que hôtels, compagnies aériennes, entreprises de location de voitures, ferrys, prestataires de service sur place... Caractère s.a. garantit que ces bénéficiaires prendront les mesures techniques et organisationnelles afin de protéger les données personnelles. En outre, Caractère s.a. ne fournira pas vos données à des tiers sans votre autorisation préalable, sauf si Caractère s.a. y est contrainte en vertu d'une disposition législative ou d'une décision judiciaire.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES POUR LA VENTE DE SERVICES DE VOYAGE (À.P.D. 01/07/2018)

1 hôtel ou hôtels successifs

Article 1: Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux ventes de services de voyage 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 au voyageur préalable à la vente du service de voyage.

L'organisateur ou le détaillant qui vend séparément en tant qu'intermédiaire un service de voyage procure au voyageur l'information suivante :

1. les principales caractéristiques du service de voyage
2. l'identité de l'entreprise (numéro d'entreprise, nom commercial, adresse, numéro de téléphone)
3. le prix total du service de voyage
4. les modalités de paiement
5. la procédure de traitement de plaintes en interne
6. la protection dont il bénéficie en cas d'insolvabilité
7. le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées.

Article 3: Information de la part du voyageur

3.1 La personne qui conclut le contrat de service de voyage doit fournir à l'organisateur ou 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 ou le détaillant, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Article 4: Insolvabilité

4.1 L'organisateur ou le détaillant qui vend séparément en tant qu'intermédiaire un service de voyage fournit une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'il reçoit de la part des voyageurs dans la mesure où le service de voyage n'est pas exécuté en raison de son insolvabilité.

4.2 Pour les services de voyage qui n'ont pas été exécutés, les remboursements sont effectués sans retard après que le voyageur en a fait la demande.

Article 5: Traitement de plainte

L'organisateur ou le détaillant procure au voyageur l'information concernant la procédure de traitement de plaintes en interne.

Article 6: Procédure de conciliation

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

6.2 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.

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

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

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

Article 7: Arbitrage ou Tribunal

7.1 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.

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

7.3 L'organisateur ou le détaillant qui est la 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.

7.4 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.

7.5 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

1/2/2018