CONDITIONS SPÉCIALES DE VOYAGE ET INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES IMPORTANTES pour voyages et/ou séjours à partir du 27/6/2011

En complément aux Conditions générales de voyage de l'asbl Commission de Litiges Voyages, nous vous communiquons ici quelques notes importantes à propos de divers articles, ainsi que des informations explicatives et/ou des ajouts. Les Conditions générales de voyage de l'asbl Commission de Litiges Voyages, ainsi que ces Conditions spéciales de voyage, les Informations complémentaires importantes et les prescriptions reprises dans la rubrique « Ce que vous devez savoir » constituent par conséquent les conditions contractuelles applicables.

1) Article 1: Champ d'application

Eu égard à l'importance des engagements des parties, le voyageur est informé qu'en fonction de la nature du(des) service(s)/prestation(s) auxquels Neckermann s'engage, il est lié avec ce dernier soit par un contrat d'organisation de voyages, soit par un contrat d'intermédiaire de voyages.

2) Article 2: Promotion

Cette brochure / offre web a été rédigée en toute bonne foi selon les données disponibles au moment de sa rédaction. Les éventuelles erreurs ou modifications seront communiquées au (candidat-) voyageur sous la forme d'errata ou d'avis de changement.
Dans certaines circonstances, Neckermann peut être contraint de supprimer temporairement ou définitivement une formule de voyage donnée, tout en restant bien entendu disponible en vue de proposer une alternative au (candidat-) voyageur.

3) Article 4: Informations de la part du voyageur

1. Obligations relatives aux documents

Les documents de voyage comprennent entre autres les titres de transport et les bons/titres pour les autres services réservés, ainsi que les informations de voyage pratiques. Ces documents de voyage sont disponibles

(a) soit à l'agence de voyage au plus tard 7 jours avant le départ,
(b) soit exceptionnellement à l'aéroport si l'inscription ou le changement de l'inscription intervient à compter de 21 jours avant le départ ou dans le cas d'un vol de ligne.

Dans le cas visé au point (b), le voyageur recevra un numéro de réservation de la part de son conseiller-vacances Neckermann, avec lequel il pourra obtenir ses documents à l'aéroport en donnant ce numéro de réservation. Si l'inscription est faite moins de 7 jours avant le départ, les documents seront éventuellement envoyés, selon l'appréciation souveraine de Neckermann, par courrier express au voyageur. Les frais d'envoi express sont à charge du voyageur. Si une inscription tardive ne nécessite pas de documents de voyage originaux, il se peut que ces documents de voyage, limités dans leur quantité, soient faxés directement au voyageur.
Chaque voyageur doit être en possession de papiers d'identité valables pour le voyage réservé. Ses papiers d'identité et son passeport doivent être valables au moins 6 mois après la date du retour. Le voyageur est tenu de prendre connaissance des informations publiées concernant chaque destination dans la brochure en couleurs. Le cas échéant, il doit s'informer à ce sujet auprès du consulat du pays concerné ou sur le site www.diplomatie.belgium.be. Les voyageurs n'ayant pas la nationalité belge sont tenus de préciser spontanément leur nationalité à l'agent de voyage et doivent s'informer auprès du consulat du pays de destination.

Neckermann déclinera toute responsabilité si un problème quelconque devait se poser en la matière.
Les mineurs doivent être en possession de leur propre titre d'identité avec photo. Certaines communes en Belgique ont commencé avec la remise des kids-ID électroniques, moyennant paiement, dont le délai de production est de trois à quatre semaines. Il est donc important que le voyageur fasse la demande auprès de la commune assez longtemps à l'avance. La carte d'identité délivrée à la naissance n'est pas valable pour les voyages à l'étranger. Les mineurs ne peuvent pas être repris dans le passeport de leurs parents et doivent posséder leur propre passeport. Neckermann souligne que les voyageurs ont l'obligation de s'informer minutieusement au sujet de la réglementation applicable spécifique concernant les mineurs. Si un voyageur ne peut pas présenter les documents requis lors du départ, il ne pourra pas récupérer les frais ainsi engendrés à charge de Neckermann.
Pour les voyages de noces avec réductions hôtelières supplémentaires, le voyageur doit remettre un certificat de mariage officiel, délivré par une instance officielle, à la réception de l'hôtel à son arrivée. Afin que les jeunes mariés puissent bénéficier d'une réduction lors de leur voyage de noces, celui-ci doit être effectué dans les six mois suivant la date du mariage, sauf mention contraire dans la description de l'hôtel figurant dans la brochure.
2. Obligations en matière de communication d'informations
Au moment de la réservation, le voyageur a l'obligation de signaler tout élément susceptible de menacer d'une manière ou d'une autre le bon déroulement du voyage (nationalité, santé, habitudes alimentaires, …) à l'agent de voyage. Si certains événements de ce genre devaient se produire après la réservation, le voyageur doit les signaler sans délai. Tous les frais afférents aux conséquences du non-respect de cette obligation sont à charge du voyageur, sans préjudice du droit de Neckermann d'exiger réparation du préjudice subi.

4) Article 6: Le Prix

Conformément à l'article 11 de la loi sur les contrats de voyages, le prix du contrat de voyage peut être revu. Plus d'info : voir p. 16.
Les prix figurant dans cette brochure / offre web ont été calculés sur la base des taxes en vigueur au 30 avril 2011. Si d'autres taxes viennent s'ajouter par la suite, elles seront imputées individuellement.
Le prix des voyages à forfait comprend, sauf disposition contraire reprise dans le descriptif du programme dans la brochure en couleurs / offre web:

- le transport aller et retour comme mentionné sur les documents de voyage et le transport des bagages (bagages à main compris) ;
- le transfert de l'aéroport vers le premier lieu de séjour de votre choix et du dernier lieu de séjour vers l'aéroport, à la condition que ce dernier lieu de séjour ne soit pas plus éloigné que le premier. Pour les vols qui ne sont pas programmés dans cette brochure / offre web (vols de ligne), aucun transfert n'est prévu ;
- les excursions, ainsi que les déplacements en avion, train, bateau et/ou bus qui sont compris dans le prix comme prévu dans le programme ;
- le séjour dans le type de logement choisi par vous, ainsi que les éventuels repas ;
- les services de notre représentant(e) sur place ;
- la TVA ;
- les taxes d'aéroport telles que connues au moment du calcul du prix (susceptibles d'être modifiées) ;
- votre participation aux primes d'assurance et de sécurité obligatoires ;

Les frais suivants ne sont pas compris dans le prix des voyages à forfait : les frais pour passeport, visa, vaccination ou autres formalités, les assurances annulation et les autres

assurances complémentaires, les frais supplémentaires pour assistance spéciale, les boissons non comprises, les excursions facultatives, les pourboires non obligatoires, les dépenses personnelles, le transport depuis et vers l'aéroport de départ, les frais de dossier éventuels pouvant être imputés séparément par l'agent de voyage.

D'éventuels vols supplémentaires, ajoutés en cours de saison, peuvent donner lieu à un supplément. Le (candidat-)voyageur en sera informé au moment de la réservation.

Le prix d'une réservation d'un hôtel (sans transport) comprend,
sauf disposition contraire reprise dans le descriptif du programme dans la brochure en couleurs / offre web :

- le séjour dans le type de logement choisi par vous, ainsi que les éventuels repas ;
- la TVA ;
- votre participation aux primes d'assurance et de sécurité obligatoires ;

Compte tenu de certaines lois et coutumes locales, il se peut que certains frais soient à payer sur place (mentionné dans le descriptif de l'hôtel). Dans la plupart des cas une taxe de séjour doit être payée aux autorités locales, qui en fixent le montant. Il se peut que cette taxe touristique soit encore modifiée après la publication.

Si le voyageur a un souhait particulier (par exemple des chambres contiguës, un numéro de chambre bien précis, une situation spécifique), Neckermann le communiquera au prestataire concerné, mais ne peut donner aucune garantie quant à la réalisation de ce souhait.

Les prix communiqués par téléphone ne sont pas contraignants et sont donnés uniquement à titre informatif.

Pour les programmes de voyage et les prix mentionnés dans cette brochure / offre web et/ou dans les promotions, certaines capacités sont prévues lors de leur publication. La date d'épuisement de ces capacités intervient indépendamment de la volonté de Neckermann, mais Neckermann reste toujours à disposition pour proposer une alternative au (candidat)voyageur.

5) Article 7 : Paiement du prix du voyage

1. Réservations faites à plus de 45 jours avant le départ

À la signature du bon de commande, le voyageur paie un acompte de 33 % du prix total du voyage, avec un minimum de € 89,00. Ce minimum ne peut pas excéder le montant du prix total du voyage.
D'éventuels frais administratifs et assurances voyage doivent toujours être payés intégralement lors du paiement de l'acompte.
Le voyageur paie le solde au plus tard 45 jours avant le départ.
Si le voyageur paie par carte de crédit, il doit dans ce cas payer immédiatement le prix total du voyage.
Tout paiement tardif donne droit à Neckermann, de plein droit et sans mise en demeure:
- à des intérêts conventionnels de 12 % par an sur le montant encore dû à compter de la date à laquelle le paiement devient exigible ;
- à une somme forfaitaire égale à 10 % du prix total du voyage à titre d'indemnité pour le préjudice subi, avec un minimum de € 75,00.

Si, en cas de non-paiement ou de paiement tardif de la part du voyageur, Neckermann envoie une sommation ou une mise en demeure par recommandé, celle-ci pourra compter un frais administratif supplémentaire de € 15,00.

2. Réservations faites moins de 45 jours avant le départ
Si le voyageur effectue sa réservation moins de 45 jours avant le départ, il doit dans ce cas payer immédiatement le prix total du voyage, y compris les frais administratifs et d'éventuelles assurances voyage. A défaut du paiement total immédiat, Neckermann a, de plein droit et sans mise en demeure, le droit d'annuler le voyage et de facturer des frais d'annulation, sans préjudice de son droit d'exiger des dommages et intérêts supplémentaires. Les frais de Neckermann seront réglés avec d'éventuels acomptes payés par le voyageur. Le voyageur accepte cette possibilité d'annulation et reconnaît ne pas entamer de poursuites contre Neckermann suite à une telle annulation par Neckermann.

6) Article 8 : Cessibilité de la réservation

Les frais de la cession de la réservation sont fixés à € 20 par personne. Pour les vols de ligne, les frais spécifiques de la compagnie aérienne sont d'application. Pour plus d'informations : prenez contact avec votre conseiller-vacances Neckermann.

7) Article 9 : Autres modifications par le voyageur

1. Modifications avant le départ
Les modifications apportées à un voyage réservé sont acceptées moyennant le paiement des frais, outre une éventuelle adaptation du prix. Les frais suivants doivent en tous les cas être payés, même si la modification est due au hasard ou à un cas de force majeure :

Les frais en cas de changement autre que la modification de la date de départ et/ou de retour, de l'hôtel ou de la destination :
a) voyages avec transport sur vols charter :

- à partir de l'inscription : € 20 par personne.

b) voyages avec vols de ligne :
- mêmes frais de modification que pour les voyages avec transport sur vols charter, sauf si la compagnie aérienne concernée impose des frais plus élevés.

c) hôtel (sans transport) :
- depuis l'inscription jusqu'au jour précédant la date d'arrivée : € 3,25 par personne;
- à la date d'arrivée : € 7,5 par personne.

Remarque : si l'hôtelier réclame des frais plus élevés que ceux décrits ci-dessus, nous vous facturerons ces frais plus élevés.

Les frais en cas de changement de la date de départ et/ou de retour, de l'hôtel ou de la destination :

a) voyages avec transport sur vols charter :

- à partir de l'inscription jusqu'à 45 jours avant la date de départ initialement convenue : 3% du prix du voyage par personne ;

- à partir de 44 jours jusqu'à 30 jours avant la date de départ initialement convenue : 5% du prix du voyage par personne ;
- à partir de 29 jours jusqu'à 8 jours avant la date de départ initialement convenue : 25% du prix du voyage par personne ;
- à partir du 7ième jour avant le départ : voir 9) Art. 13 Interruption par le voyageur

b) voyages avec vols de ligne :

- mêmes frais de modification que pour les voyages avec transport sur vols charter, sauf si la compagnie aérienne concernée impose des frais plus élevés.

c) hôtel (sans transport) :
voir 9) Art. 13 Interruption par le voyageur

d) services supplémentaires : pour toute annulation de services supplémentaires (voiture de location, activités de bien-être, etc.), des frais de max. €20 par personne par service supplémentaire seront comptés jusqu'à 30 jours avant le départ. A partir de 29 jours avant le départ, le coût de ce service supplémentaire sera compté intégralement.

2. Modifications pendant le voyage
Les modifications de la date de retour sur place ne sont en principe plus possibles. Le voyageur qui interrompt toutefois son voyage prématurément n'a pas droit au remboursement des services non reçus. Tous les frais supplémentaires (entre autres transport par avion, transferts, administration, etc.) sont à charge du voyageur.

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

Les vols charter sont soumis à un critère d'occupation minimale de 50%.

9) Article 13 : Interruption par le voyageur

Les annulations doivent toujours se faire par écrit et par courrier recommandé, ou en personne par le souscripteur/voyageur à l'agence de voyages Neckermann où il signe son annulation.

L'indemnité est dans ce cas fixée comme suit :
a) voyages avec transport sur vols charter :

- jusqu'à 60 jours avant le début du voyage: 6% du montant du voyage par personne
- du 59ème au 45ème jour inclus: 10% du montant du voyage par personne
- du 44ème au 30ème jour inclus: 15% du montant du voyage par personne
- du 29ème au 8ème jour inclus: 50% du montant du voyage par personne
- à partir du 7ème jour précédant le départ : 80% du montant du voyage par personne
- le jour du départ : 100% du prix du voyage par personne

Voyages sur vols de ligne : la compagnie aérienne peut imposer des frais plus élevés.
les frais administratifs éventuels restent à la charge du voyageur.

b) hôtel (sans transport) :

- depuis l'inscription jusqu'à 60 jours inclus précédant la date d'arrivée : 10% du montant de la réservation;
- du 59ème au 45ème jour inclus précédant la date d'arrivée : 20% du montant de la réservation;

- du 44ème au 30ème jour inclus précédant la date d'arrivée : 30% du montant de la réservation;
- du 29ème au 8ème jour inclus précédant la date d'arrivée : 50% du montant de la réservation;
- du 7ème jour au jour précédant la date d'arrivée : 80% du montant de la réservation;
- en cas d'annulation le jour prévu du départ ou de non-arrivée à l'hôtel à la date prévue: le montant total de la réservation

Remarque : si l'hôtelier réclame des frais plus élevés que ceux décrits ci-dessus, nous vous facturerons ces frais plus élevés.

c) services supplémentaires: pour toute annulation de services supplémentaires (voiture de location, activités de bien-être, etc.), des frais de max. €20 par personne par service supplémentaire seront comptés jusqu'à 30 jours avant le départ. A partir de 29 jours avant le départ, le coût de ce service supplémentaire sera compté intégralement.

d) assurance annulation: la prime est toujours due à 100%

10) Article 14 : Responsabilité de l'organisateur de voyages

Certaines excursions, activités sportives, manifestations touristiques, etc. peuvent être réservées sur place auprès d'entreprises étrangères qui ne font pas partie de Neckermann. De telles activités qui ne font pas partie du voyage à forfait initial ne relèvent pas de la responsabilité de Neckermann. Les plaintes relatives à ces activités doivent être formulées sur place. Neckermann ne peut en aucun cas être tenue responsable d'éventuels préjudices ou nuisances causés par les actes de tiers.

11) Article 16 : Règlement des plaintes

Le voyageur doit signaler au plus vite sur place toute défaillance du contrat de voyage au prestataire de services (par exemple l'hôtel) ou au représentant de Neckermann. Le voyageur peut aussi contacter le Numéro de service Neckermann (mentionné sur les documents de voyage) auquel un collaborateur professionnel est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en vue de l'aider efficacement. Si le voyageur ne peut pas disposer du formulaire de plainte adéquat, il doit formuler sa plainte directement à la boutique de vacances Neckermann ou directement à Neckermann en Belgique, afin de leur permettre de chercher une solution. Un signalement en temps utile d'une défaillance évitera dans bien des cas que les vacances se passent mal, tandis qu'un avertissement tardif influencera l'ampleur des éventuels dommages et intérêts.

12) Divers

1. Communication dans le cadre de la Directive CE n° 2027/97

Responsabilité des compagnies aériennes à l'égard des passagers et de leurs bagages

Ces informations donnent un résumé des règles de responsabilité que les compagnies aériennes de la Communauté doivent appliquer en vertu de la législation européenne et de la Convention de Montréal.

Indemnisation en cas de décès ou de blessure

La responsabilité en cas de décès ou de blessure de passagers n'est pas restreinte par des limites financières. Pour les dommages jusqu'à 113100 droits de tirage spéciaux, la compagnie aérienne ne peut pas contester les actions en dommages et intérêts. Outre ce

montant, elle peut s'opposer à une action si elle peut apporter la preuve qu'elle n'a pas été négligente ou qu'elle n'est pas restée en défaut d'une autre façon.

Acomptes

Si un passager est blessé ou décède, la compagnie aérienne doit, dans les 15 jours après que le bénéficiaire a été identifié, payer un acompte en vue de répondre aux besoins économiques immédiats. En cas de décès, l'acompte ne peut pas s'élever à moins de 16000 droits de tirage spéciaux.

Retard de passagers

En cas de retard de passagers, la compagnie aérienne est responsable du préjudice causé, sauf si elle a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter ce préjudice ou si elle se trouvait dans l'impossibilité de prendre de telles mesures. La responsabilité du retard de passagers est limitée à 4694 droits de tirage spéciaux.

Retard de bagages

En cas de retard de bagages, la compagnie aérienne est responsable du préjudice causé, sauf si elle a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter ce préjudice ou si elle se trouvait dans l'impossibilité de prendre de telles mesures. La responsabilité du retard de bagages est limitée à 1131 droits de tirage spéciaux.

Destruction, perte ou endommagement de bagages

La compagnie aérienne est responsable de la destruction, de la perte ou de l'endommagement des bagages jusqu'à un maximum de 1131 droits de tirage spéciaux. S'il s'agit de bagages déclarés, la compagnie est également responsable si elle n'est pas restée en défaut, sauf si les bagages étaient déjà endommagés. S'il s'agit de bagages non déclarés, la compagnie aérienne n'est responsable que si elle est restée en défaut.

Limites supérieures pour bagages

Une limite supérieure de responsabilité peut s'appliquer si le passager, avant de monter à bord, a fait une déclaration spéciale et a payé des frais complémentaires.

Plaintes à propos des bagages

Si les bagages sont abîmés, retardés, perdus ou détruits, le passager doit adresser au plus vite une plainte écrite à la compagnie aérienne. En cas d'endommagement de bagages déclarés, le passager doit adresser une plainte écrite dans les sept jours au plus tard et en cas de retard de bagages déclarés, dans les 21 jours suivant la date à laquelle les bagages ont été mis à sa disposition.

Responsabilité du transporteur contractuel et du transporteur effectif

Si la compagnie aérienne qui assure le vol n'est pas la même que la compagnie avec laquelle le contrat de transport a été conclu, le passager a le droit d'adresser une plainte ou une action en dommages et intérêts à l'encontre des deux compagnies. Si le nom ou le code d'une compagnie aérienne figure sur le billet, c'est cette compagnie qui est le transporteur avec lequel le contrat de transport a été conclu.

Délai pour procédure judiciaire

Une procédure judiciaire en obtention de dommages et intérêts doit être introduite dans les deux ans suivant la date d'arrivée de l'avion ou la date à laquelle l'avion aurait dû arriver.

Fondement pour la notification

Le fondement de ces règles est la Convention de Montréal du 28 mai 1999, qui est exécutée au sein de la Communauté par la Directive (CE) n° 2027/97 (modifiée par la Directive (CE) n° 889/2002) et la législation nationale des États membres.

2. Notification dans le cadre de la Directive CE n° 261/2004

a) Le voyageur / passager doit se présenter au moins deux heures (trois heures pour les destinations exotiques) avant l'heure de départ prévue du vol au guichet d'enregistrement de l'aéroport concerné.

b) Si le voyageur / passager n'est pas autorisé à participer à son vol ou si ce dernier est annulé ou retardé d'au moins deux heures, il peut demander au guichet d'enregistrement ou à la porte d'embarquement le texte qui précise ses droits, notamment ceux en rapport avec la compensation et l'assistance.

3. Notification dans le cadre de la Directive CE n° 2111/2005
a) Le voyageur / passager est ici informé de l'existence d'une liste communautaire reprenant les compagnies aériennes qui se sont vues imposer une interdiction d'exploitation. Cette liste peut être consultée sur le site web suivant : http://ec.europa.eu/transport/air-ban.
b) Le voyageur / passager est également ici informé du fait que Neckermann, en tant que tour-opérateur, est tenu de l'informer de l'identité de la compagnie aérienne exploitante. En principe, cela doit se faire au moment de la réservation.

Il suffit toutefois, si l'identité de la compagnie aérienne exploitante n'est pas connue au moment de la réservation, que le tour-opérateur informe le voyageur / passager du nom de la (des) compagnie(s) qui interviendront probablement en qualité de compagnie aérienne exploitante.

Eu égard à ce qui précède et étant donné qu'elle ne connaît pas, en qualité de tour-opérateur, l'identité de la compagnie aérienne exploitante au moment de la réservation, Neckermann informe le voyageur / passager que pour l'exécution de son vol, ce sera probablement l'une des compagnies aériennes exploitantes suivantes qui interviendra : Air Malta, Brussels Airlines, Condor, Iberia, Iberworld, JetairFly, Jet4You, Kenya Airways, LTU, Lufthansa, Nouvelair, Pegasus, Royal Air Maroc, Sky Airlines, TAM, TAP, Neckermann Airlines, Transavia, Tunisair, XL Airways France, Air Berlin, Jet Airways, AMC Aviation, British Airways, Bulgarian Air Charter, Cathay Pacific, Cyprus Airways, Ethiopian Airlines, Ethiad Airlines, KLM, Malaysian Airlines, Air Mauritius, Martinair, Olympic Airways, Qatar Airways, Singapore Airlines, Air Namibia, TNT Airlines, Thai International Airways, Turkish Airlines, Air Transat, United Airlines, Viking Airlines, Air Via en Vietnam Airlines.

Le voyageur / passager sera informé de l'identité de la compagnie aérienne exploitante dès qu'elle sera connue. Également si un changement devait intervenir dans l'identité de la (des) compagnie(s) aérienne(s) exploitante(s), les mesures nécessaires seront prises, afin d'informer le voyageur / passager au plus vite de ce changement.

13) Fonds de Garantie Voyages®

Neckermann fait partie du groupe touristique international Thomas Cook. Votre budget de vacances est donc en bonnes mains. En plus, Neckermann est membre du Fonds de Garantie Voyages, Avenue de la Métrologie 8, B-1130 Bruxelles (fax: +32-2/240.68.08, E-mail: mail@gfg.be). Cette assurance arrive à échéance le 31 décembre 2011 et sera ensuite prolongée auprès de la même compagnie d'assurances ou auprès d'une autre compagnie d'assurance agréée officiellement. Demandez les conditions générales de garantie à votre agent de voyages. Vous y trouverez à quelles conditions, en cas d'insolvabilité financière, vous pouvez demander le remboursement des sommes payées ou la prolongation du voyage ou le rapatriement si le voyage a déjà commencé. Vous trouverez également plus d'information sur: www.fondsdegarantie-voyages.be.