

## **Conditions spéciales de voyage et informations complémentaires importantes**

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) Art. 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) Art. 2: Promotion**

Cette offre 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) Art. 4: Informations de la part du voyageur**

#### **1. Obligations relatives aux documents**

Les documents de voyage comprennent entre autres le voucher de l'hôtel et les bons/titres pour les autres services réservés, ainsi que les informations de voyage pratiques. Vous recevez les documents de voyage par mail ou ils sont disponibles auprès de votre Boutique de Vacances Neckermann.

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 jusqu'à au moins 3 mois après la date de retour. Sauf mention contraire dans les informations publiées concernant chaque destination. Le voyageur est tenu de prendre connaissance des informations publiées concernant chaque destination. Le cas échéant, il doit s'informer à ce sujet auprès du consulat du pays concerné ou sur le site [www.diplomatie.belgium.be](http://www.diplomatie.belgium.be). Les voyageurs n'ayant pas la nationalité belge sont tenus de préciser spontanément leur nationalité au conseiller-vacances Neckermann 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. Pour toute demande de preuve d'identité pour mineur, les communes procèdent uniquement avec les « kids ID » électroniques. Ceci est contre paiement et le délais de demande prends 3 à 4 semaines. Pour toute nouvelle demande de preuve d'identité pour mineur, les communes procèdent uniquement avec les « kids ID » électroniques. Ceci est contre paiement et le délais de demande prends 3 à 4 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 spéciales, le voyageur est tenu de présenter une attestation officielle à la réception de l'hôtel à son arrivée. Sauf mention contraire dans le descriptif de l'hôtel, les réductions « voyage de noces » ne sont acceptées que si le voyage a lieu endéans les six mois après la date du mariage.

## **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, ...) au conseiller-vacances Neckermann. 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) Art. 6: Le Prix**

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.

Certaines taxes de séjour ne sont pas compris dans le prix (pour « hôtels » voir la rubrique « aménagement », pour « parques de vacances » voir la rubrique « à payer sur place »)

Les prix communiqués par téléphone ne sont pas contraignants et ne sont donnés qu'à titre indicatif.

En général pour les locations, le voyageur devra verser une caution à son arrivée sur place. Celle-ci lui sera restituée à la fin de la séjour, après vérification et déduction des frais éventuels ou des dédommagements pour d'éventuels dégâts. Il se peut également que la caution ne lui soit remboursée qu'après la séjour si la location n'a pu être contrôlée au départ du voyageur. Si le voyageur se charge lui-même du nettoyage final, le bailleur a le droit de prélever une somme sur la caution au cas où le nettoyage ne serait pas effectué correctement. Neckermann décline toute responsabilité concernant les prélèvements et/ou remboursements des cautions. Il se peut aussi que le bailleur augmente ou introduise une caution sans qu'il n'en soit fait mention.

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. Si, par contre, un souhait constitue une condition pour la réservation – et que le voyageur le mentionne explicitement – Neckermann peut adresser une demande particulière à l'hôtelier ou au loueur. Par demande un supplément de €20 est facturé.

Pour les programmes de voyage, les prix et les promotions certaines capacités sont prévues. 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) Art. 7: Paiement du prix du voyage**

### **1. Réservations faites plus de 45 jours avant le départ**

a) le prix de voyage est payé en espèces ou par carte de crédit sur place.

b) pour les réservations de Sunparks, Parc Molenheide, Parc de vacances les Doyards, L'Ami soleil Golden Lakes Village, Novotel Collégien, Hôtel Kyriad, Hôtel Vienna International Dream Castle, Les chalets des Ayès, Madame Vacances les Cottages de Valjoly, Domaine du Val, Parc de vacances Aquadelta et Resort Aquastaete, Parc de vacances Duinrell, Efteling Hôtel et Parc des bungalows Bosrijk, Parc des bungalows de Katjeskelder, Roemrijk Brabant et les parcs de vacances Landal, le voyageur paie un acompte correspondant à 33% du prix total du voyage. Le montant minimum de l'acompte s'élève à 89,00 EUR et le maximum à 75% de la valeur du dossier. D'éventuelles assurances voyage doivent toujours être payés intégralement lors du paiement de l'acompte. Au plus tard un mois avant le départ le voyageur paie le solde. Si le voyageur paie par carte de crédit, il doit dans ce cas payer immédiatement le prix total du voyage. Tout paiement tardif donne, de plein droit et sans mise en demeure,

droit à :

- des intérêts conventionnels de 12% par an sur le montant encore dû à compter de la date à laquelle le paiement devient exigible
- une somme forfaitaire égale à 10% du prix total du voyage à titre 'indemnité pour le préjudice subi, avec un minimum de 75,00 EUR.

### **2. Réservations faites moins de 45 jours avant le départ**

a) le prix de voyage est payé en espèces ou par carte de crédit sur place.

b) pour les réservations des parcs de vacances ou hôtels mentionnés chez 5.1b faites moins de 45 jours avant le départ, il doit immédiatement régler le montant 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.

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.

## **6) Art. 8: Cessibilité de la réservation**

Cfr. Art. 9 Autres modifications par le voyageur et Art. 13 Interruption par le voyageur

Neckermann a le droit de céder les droits et les obligations relatives au contrat d'organisation de voyages/d'intermédiaire de voyages à une société du groupe international Thomas Cook. Le cas échéant tous les avantages ainsi que les garanties dont bénéficient les clients seront préservés.

## **7) Art. 9: Autres modifications par le voyageur**

### **1. Modifications avant le départ**

a) petite modification

Les frais suivants seront comptés pour une petite modification :

- depuis l'inscription jusqu'à 31 jours inclus précédant la date d'arrivée :€7,50 par chambre ou location ;

- a partir de 30 jours précédant la date d'arrivée : €15 par chambre ou location.

On entend par petite modification :

- une modification du nom (sauf pour les vols réguliers et pour les billets de train au tarif préférentiel), de l'âge, de la langue des documents, du type de chambre, de la formule de séjour ou du régime ;
- une augmentation de l'occupation d'un type de chambre ou de location dans les limites de l'occupation maximale autorisée ;
- une réduction de l'occupation d'un type de location, sans que cela ne modifie son prix ;
- la réservation supplémentaire d'un service additionnel tel qu'un lit bébé, un garage, une télévision, un animal domestique, du linge de maison... ;
- l'ajout de souhaits particuliers tels que des chambres contiguës, un certain numéro de chambre, une situation spécifique...

b) modification importante

- en cas de modification de l'hébergement (hôtel ou location), du type de location, de la date d'arrivée et/ou de départ, ainsi que d'un changement de nom effectué sur des vols réguliers ou des billets de train à tarif préférentiel, les conditions d'annulation normales seront d'application, voir 8) Art. 13 Interruption par le voyageur.

## **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, administration, etc.) sont à charge du voyageur.

### **8) Art. 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 la boutique de vacances où il signe son annulation ou par mail [vacancestoutpres@neckermann.be](mailto:vacancestoutpres@neckermann.be).

L'indemnité est dans ce cas fixée comme suit :

1) les frais d'annulation des hôtels sont mentionnées sur les documents de voyage. Vous pouvez également les demander auprès de votre conseiller-vacances.

2) pour les réservations de parcs de vacances ou hôtels mentionnés chez 5.1 b les frais suivants sont d'application :

a) séjour en hôtel :

- depuis l'inscription jusqu'à 29 jours inclus précédant la date d'arrivée : €15 par chambre ;
- de 28 à 15 jours inclus précédant la date d'arrivée : €25 par chambre ;
- de 14 à 8 jours inclus précédant la date d'arrivée : €50 par chambre ;
- de 7 à 3 jours inclus précédant la date d'arrivée : 50% du montant de voyage avec un minimum de €60 par chambre ;
- à partir de 2 jours précédant la date d'arrivée ou en cas de non-arrivée à l'hôtel à la date prévue : le montant total du voyage avec un minimum de €60 par chambre.

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

b) séjour en location :

- depuis l'inscription jusqu'à 57 jours inclus précédant la date d'arrivée : €15 par chambre ;
- de 56 à 22 jours inclus précédant la date d'arrivée : 25% du montant de voyage ;
- de 21 à 15 jours inclus précédant la date d'arrivée : 50% du montant de voyage ;
- de 14 à 7 jours inclus précédant la date d'arrivée : 75% du montant de voyage ;

- à partir de 6 jours précédant la date d'arrivée ou en cas de non-arrivée à l'hôtel à la date prévue : le montant total du voyage . Remarque : si le locateur réclame des frais plus élevés que ceux décrits ci-dessus, nous vous facturerons ces frais élevés.

c) autres services :

- en cas d'annulation de services supplémentaires ou de services faisant partie d'un package, nous compterons les frais facturés par les fournisseurs concernés ;

- lorsque le voyageur est en possession de billets originaux émanant directement du fournisseur, le montant total sera dû en cas d'annulation moins de 28 jours avant la date de départ ;

- lorsque vous êtes en possession d'un voucher émis par notre société, les frais s'élèvent à 50% en cas d'annulation entre 15 et 8 jours avant le départ et à 100% en cas d'annulation moins de 8 jours avant le départ.

g) assurance optionnelles: la prime est toujours due à 100%.

### **9) Art. 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.

### **10) Art. 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 trouver 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.

### **11) 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(0)2.240.68.08 - e-mail: [mail@gfg.be](mailto:mail@gfg.be)). Cette assurance arrive à l'échéance le 31 décembre 2011 et sera ensuite prolongée auprès de la même compagnie d'assurances ou après d'une autre compagnie d'assurance agréée officiellement. Demandez les conditions générales de garantie à votre conseiller-vacances. 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.gfg.be](http://www.gfg.be).