

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) 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 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) 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, si l'inscription est faite moins de 7 jours avant le départ, les documents seront envoyés, éventuellement 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 3 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. 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, ...) 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 du 16 février 1994, le prix du Contrat de voyage est révisable à la suite d'une modification (i) des cours des changes, (ii) des taxes et (iii) des coûts des transports (y compris le prix du carburant) et ce, jusqu'à 21 jours avant le départ. Les révisions éventuelles doivent donner lieu tant à une majoration qu'à une diminution du prix. La possibilité de revoir certains composants du prix est définie comme suit dans le présent Contrat de voyage: (i) en ce qui concerne les cours des changes, le prix est fixe et aucune révision ne sera effectuée, (ii) les taxes et les redevances qui sont d'application pour le service acheté, connues à la date du 30 avril 2011, sont incluses dans le prix. Des modifications de taxes ou des nouvelles taxes/redevances donneront lieu à une révision de prix, et seront facturées au prix coûtant (iii) en ce qui concerne les coûts du transport (prix du carburant), une révision du prix sera possible et dépendra, le cas échéant, du fait qu'il s'agit (a) d'un vol charter ou (b) d'un vol régulier.

Les vacances en avion sur vol régulier peuvent également donner lieu à une révision de prix pour cause de modification du prix du carburant et de taxes/redevances qui sont facturées par les compagnies aériennes. De telles modifications pour les vols réguliers, qui surviennent après la conclusion du contrat, seront facturées au prix coûtant au consommateur. Tous les vols dans l'offre sports d'hiver sont à considérer comme vols réguliers. En cas de modification des taxes/redevances relatives au service acheté, une révision de prix sera également possible jusqu'à 21 jours avant le départ. Si une telle modification de prix a lieu, celle-ci sera facturée au prix coûtant et vous en serez informé personnellement. La loi prévoit que le client peut annuler sans frais si l'augmentation s'élève à plus de 10% du prix du voyage.

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 « parcs de vacances » voir la rubrique « à payer sur place ». Les prix communiqués par téléphone ne sont pas contraignants et sont communiqués uniquement à titre informatif.

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 dans la brochure.

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) 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

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) Article 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 ;
- à 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 à tarif réduit), 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 du nom dans le cas des vols réguliers, les conditions d'annulation normales seront d'application, voir 8) Article 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) 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 la boutique de vacances où il signe son annulation.

L'indemnité est dans ce cas fixée comme suit :

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 plus élevés.

b) séjour en location:

- depuis l'inscription jusqu'à 57 jours inclus précédant la date d'arrivée : €15 par location;
- 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 la location 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 plus élevés.

c) transport : avion, bateau, eurotunnel:

Nous comptons tous les frais facturés par les sociétés de transport. Il peut s'agir de frais administratifs allant jusqu'à 100% du coût total des billets. Le montant facturé peut être augmenté de €7,50 par trajet par personne si les frais d'annulation ne dépassent pas le prix global du billet. L'annulation d'un voyage après l'émission des billets entraîne toujours 100% de frais.

d) transport: Autocar

- depuis l'inscription jusqu'à 41 jours inclus précédant la date de départ: 10% du montant du voyage ;
- de 42 à 22 jours inclus précédant la date d'arrivée 25% du montant du voyage ;
- de 21 à 8 jours inclus précédant la date d'arrivée: 50% du montant du voyage ;
- de 7 à 1 jour inclus précédant la date d'arrivée: 80% du montant du voyage ;
- en cas de non-arrivée au départ : le montant total du voyage.

e) transport: Eurolines:

- depuis l'inscription jusqu'à 8 jours inclus précédant la date de départ: 10% du montant du voyage;
- de 7 jours à 48 heures avant la date de départ: 25% du montant du voyage;
- moins de 48 heures avant la date de départ: 50% du montant du voyage;
- en cas de non-arrivée au départ : le montant total du voyage.

f) transport: train:

- depuis l'inscription jusqu'à 15 jours inclus précédant la date de départ: €7,50 par trajet par personne;
- de 14 à 8 jours inclus précédant la date de départ : 50% du montant du voyage;
- à partir de 7 jours précédant la date de départ ou en cas de non-arrivée au départ: le montant total du voyage;
- la réservation de places assises, couchettes et wagons-lits n'est pas remboursable.
 - pour les tarifs réduits : 100% du prix du billet.

g) autres services :

- en cas d'annulation de services supplémentaires (aussi ceux faisant partie d'un package), nous comptons les frais facturés par les fournisseurs concernés;
- les frais s'élèvent toujours à 100% lorsqu'il s'agit d'un spectacle de théâtre;
- 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.

h) La Laponie:

- depuis l'inscription jusqu'à 41 jours incl. précédant la date d'arrivée : 20% du montant du voyage ;
- de 42 à 29 jours inclus précédant la date d'arrivée : 35% du montant de voyage;
- de 28 à 22 jours inclus précédant la date d'arrivée : 40% du montant de voyage;
- de 21 à 15 jours inclus précédant la date d'arrivée : 50% du montant de voyage;
- de 14 à 6 jours inclus précédant la date d'arrivée : 75% du montant de voyage;
- de 5 à 1 jour inclus précédant la date d'arrivée : 90% du montant de voyage;
- sur la date d'arrivée ou plus tard le montant total du voyage.

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

9) 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.

10) 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.

11) 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 : Transavia, Brussels Airlines, Lufthansa, Austrian Airlines, Alitalia.

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.