



Nos conditions particulières sont d'application aux ventes de services de voyage à partir du 1er juillet 2018 et font partie intégrante du contrat. Elles viennent en complément des [conditions générales de la Commission de Litiges Voyages](#), des dispositions de la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (« la Loi »), et le cas échéant des conditions contractuelles des fournisseurs des prestations de voyage.

VOYAGES À FORFAIT

Les conditions particulières suivantes sont d'application lorsque vendons des voyages à forfaits en tant qu'organisateur et, le cas échéant, en tant que détaillant.

1. OFFRES DE VOYAGE

- a. Nos offres sont rédigées de bonne foi en fonction des données et des paramètres disponibles au moment de leur élaboration. Toutes les cartes, photos et descriptifs sont fournis à titre informatif. Les prix et conditions publiés sur notre site Internet sont également mentionnés à titre informatif.
- b. Le client accepte que les informations précontractuelles puissent être modifiées avec son approbation lorsqu'une ou plusieurs prestation(s) marquée(s) comme « en demande » ou « en attente de confirmation » ne peut ou ne peuvent être confirmée(s).
- c. Toutes nos offres ont une validité de maximum 15 jours après leur communication écrite au client, sous réserve toutefois que les paramètres et données en notre possession au moment de leur élaboration soient toujours d'application au moment où le client marque son accord par écrit (par email).

2. FORMATION DU CONTRAT DE VOYAGE

Le contrat de voyage se forme au moment de la confirmation, c'est-à-dire lors de la réception de l'accord écrit du client (via email ou papier) marquant son accord sur les termes de l'offre.

3. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

- a. Les prix mentionnés dans nos offres et sur nos documents contractuels incluent les prestations qui sont explicitement décrites à la partie 'Le prix comprend'. Toute autre prestation non explicitement mentionnée à la partie 'Le prix comprend' (ex. : autre prestation, assurance, pourboire, activité, transfert, carburant, taxes diverses, amende, péages, repas, supplément divers, etc.) est considérée comme non incluse dans le prix du forfait et reste à la charge du client.
- b. Caribou Travel se réserve le droit de rectifier un prix publié ou communiqué au client si ce prix est manifestement erroné.
- c. Caribou Travel se réserve le droit d'augmenter le prix de tout forfait de voyage, conformément à l'article 9 de la Loi du 21 novembre 2017.
- d. Caribou Travel se réserve le droit de réclamer 100% du montant du forfait de voyage à la réservation. La répartition des montants à payer à titre d'acompte ainsi qu'à titre de solde font l'objet d'une précision claire et détaillée dans le contrat de voyage.
- e. Caribou Travel accepte les paiements sous les formes suivantes :
 - i. Virements bancaires : les éventuels frais de transaction appliqués par l'organisme bancaire, notamment en cas de virement bancaire international, pourront le cas échéant être portés en compte du client.
 - ii. Paiements par carte de crédit : via l'application online de *ingenico ePayments* (Mastercard et Visa uniquement). Pour tout paiement effectué par cette voie, Caribou Travel se réserve le droit de prélever des frais de dossier de max. 1,5% du prix de la prestation ou du forfait.
 - iii. Paiements en espèces : le montant maximum payable en espèces est de 3.000€, quelle que soit l'ampleur de la transaction.
- f. Sanctions en cas de retard de paiement ou de non-paiement :
 - i. En cas de retard de paiement à l'échéance, Caribou Travel se réserve le droit de réclamer des intérêts de retard au taux annuel de 12% sur le montant impayé.
 - ii. Aucun document de voyage (voucher ou autre) ne sera remis au client tant que l'intégralité du prix du forfait de voyage n'aura pas été payée à Caribou Travel.
 - iii. En cas de non-paiement, Caribou Travel se réserve le droit d'entamer toute procédure de droit conformément à l'article 6 de la Loi du 21 novembre 2017.

4. RÉSILIATION PAR LE VOYAGEUR

Le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat. Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'organisateur de voyages et l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi à la suite de la résiliation. Le dédommagement est fixé comme suit :

- a. Plus de 59 jours avant le départ : 40% du prix du voyage
- b. De 59 à 21 jours avant le départ : 50% du prix du voyage
- c. De 20 à 8 jours avant le départ : 80% du prix du voyage
- d. Moins de 8 jours avant le départ ou en cas de non-présentation : 100% du prix du voyage.

Ces montants doivent être augmentés de l'indemnisation due à la compagnie aérienne dès que le billet est émis, à savoir 100% de celui-ci.

Toute résiliation ne prendra effet qu'au moment de la notification écrite transmise à Caribou Travel, par email uniquement (date et heure d'envoi de l'email faisant foi). Tout éventuel remboursement interviendra au plus tard 14 jours après l'annulation du forfait (sous déduction des frais d'assurance).

5. MODIFICATIONS DU CONTRAT PAR LE VOYAGEUR

Toute modification du contrat par le voyageur sera sujette à des frais de modification qui seront portés en compte au voyageur. Ces frais seront calculés sur base des éventuels ajustements de prix, des éventuels frais d'annulation/modification portés en compte par les prestataires concernés, ainsi que des frais de dossier forfaitaires de 75€. Toute modification au contrat est sujette à disponibilité. Si la modification demandée est indisponible ou que le voyageur refuse l'augmentation de prix qui en résulte, celui-ci pourra résilier le contrat moyennant le paiement de frais d'annulation prévus dans les conditions particulières de vente (voir point 4).

6. MODIFICATIONS DU CONTRAT PAR L'ORGANISATEUR

Caribou Travel se réserve le droit d'apporter des modifications mineures au contrat, comme celui de rectifier toute éventuelle erreur matérielle. Dans un tel cas de figure, Caribou Travel en informera le voyageur dans les plus brefs délais. Le voyageur disposera alors d'un délai de maximum 7 jours, au terme duquel il devra informer Caribou Travel de sa décision.

7. CESSION DU CONTRAT

Le contrat est cessible pour autant que le cessionnaire réponde à toutes les conditions applicables au contrat. Cédant et/ou cessionnaire doivent préalablement et solidairement s'acquitter des frais. Ces frais seront calculés sur base des frais portés en compte par les prestataires concernés, additionnés de frais de dossier forfaitaires de minimum 75€. Dans certains cas, les frais de cession peuvent équivaloir au prix de réservation d'une nouvelle prestation de voyage (par exemple : billets d'avion).

8. NON-CONFORMITE ET ASSISTANCE

Le voyageur a l'obligation d'informer Caribou Travel sans retard de tout défaut de conformité sur place, qui appréciera la non-conformité. Les plaintes devront être adressés à Caribou Travel, par email (info@cariboutravel.be) ou par courrier postal. Le voyageur pourra se plaindre auprès du détaillant mais devra impérativement prévenir Caribou Travel.

9. REPOSABILITÉ

Caribou Travel est responsable de la bonne exécution du contrat en ce qui concerne les prestations explicitement reprises au contrat. Caribou Travel ne pourrait être tenu responsable d'une quelconque manière pour l'éventuelle non-conformité d'une ou de plusieurs prestation(s) non explicitement reprise(s) au contrat.

10. INFORMATION GENERALE EN MATIÈRE DE FORMALITES DE VOYAGE

Le voyageur doit être en possession d'un passeport valable après la date du retour (quel que soit son âge), ainsi que :

- a. Pour les **USA** : pour les ressortissants des pays membres du *Visa Waiver Program*, d'une autorisation ESTA (*Electronic System for Travel Authorization*) délivrée par le *Department of Homeland Security (U.S. Customs and Border Protection)*. Formalités à effectuer par le voyageur à l'adresse ci-contre : <https://esta.cbp.dhs.gov/esta/>. Pour les ressortissants d'un pays non-membre du *Visa Waiver Program* ou si le voyageur ne répond pas aux critères imposés par les autorités américaines pour l'obtention de l'ESTA, il lui incombe d'effectuer toutes les démarches nécessaires auprès de l'ambassade US (ou du consulat) de son pays ou de sa région, afin d'obtenir un visa. Les frais inhérents à l'obtention d'un passeport et d'un ESTA (ou d'un visa) sont à la charge du voyageur.
- b. Pour le **Canada** : pour les ressortissants d'un pays membre du programme *AVE* d'une Autorisation de Voyage Electronique délivrée par le Gouvernement du Canada. Formalités à effectuer par le voyageur à l'adresse ci-contre : www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/visiter-canada.html. Pour les ressortissants d'un pays non-membre du programme *AVE* ou si le voyageur ne répond pas aux critères imposés par les autorités canadiennes pour l'obtention de l'autorisation, il lui incombe d'effectuer toutes les démarches nécessaires auprès de l'ambassade canadienne (ou du consulat) de son pays ou de sa région, afin d'obtenir un visa. Les frais inhérents à l'obtention d'un passeport et d'un AVE (ou d'un visa) sont à la charge du voyageur.

D'une manière générale, il incombe au voyageur de s'assurer de la validité et de la conformité de ses documents de voyage.

11. SANTE

Le voyageur a l'obligation de se renseigner sur les formalités sanitaires en vigueur dans le(s) pays visité(s) durant son séjour. Le voyageur certifie qu'il est apte à effectuer le voyage choisi et s'engage à informer Caribou Travel d'éventuelles conditions de santé spécifiques.

Caribou Travel ne peut garantir la mise à disposition par les prestataires de services directement liés à l'état de santé d'un voyageur (ex : chambre accessible aux personnes à mobilité réduite, repas sans gluten ou sans sucre, etc.). Il incombe au voyageur de prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la disponibilité de tels services.

Caribou Travel se réserve le droit de refuser de faire voyager tout voyageur jugé non apte, selon des critères à apprécier à la lumière du type de voyage choisi (ex : fly & drive, circuit moto, etc.).

12. GARANTIE FINANCIÈRE

Comme l'exige la loi, le voyageur concluant un contrat de voyage avec Caribou Travel est assuré contre l'insolvabilité financière de cette dernière ou/et d'un ou de plusieurs prestataire(s). Caribou Travel est assuré auprès du **Fonds de Garantie Voyage** (FGF). Infos : <https://gfg.be/fr/> (avenue de la Métrologie 8, B-1130 Bruxelles, email : info@gfg.be).

13. ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE ET PROFESSIONNELLE

Conformément à la Loi, Caribou Travel a souscrit une assurance responsabilité civile et professionnelle auprès de **Alpha Insurance SA** (précédemment 'Nationale Suisse Belgique'), avenue des Nerviens 85, B-1040 Bruxelles, email : info@alpha-insurance.be.

14. VOLS

Les horaires et autres informations relatives aux vols sont communiqués au voyageur sous réserve de modification apportée par le(s) prestataire(s) concerné(s). L'identité du transporteur effectif sera indiquée sur les documents de voyage fournis au voyageur en application du Règlement européen 2111/2005.

Le voyageur a l'obligation de se présenter à temps à l'embarquement et de disposer de tous ses documents de voyage. Il a également l'obligation de remplir une déclaration de perte, vol ou de dégâts causés à ses bagages. Liste noire https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en

15. PROTECTION DES DONNÉES (RGDP)

Caribou Travel s'engage à traiter les données des voyageurs à caractère personnel en conformité avec le Règlement général sur la Protection des Données (RGPD). La personne responsable du traitement de ces données déterminera la finalité du traitement confié à chaque prestataire. Le responsable du traitement est également responsable de la vérification des mesures techniques et organisationnelles mises en place par le prestataire. Il est cependant convenu entre les parties que le client autorise le prestataire à communiquer ces données à caractère personnel à des tiers s'il est légalement tenu de le faire en vertu d'une réglementation en vigueur tant auprès d'une autorité judiciaire ou administrative qu'auprès d'une autorité reconnue par un texte légal.

16. NOTIFICATIONS

Sauf stipulation contraire, toute notification dans le cadre du contrat de voyage doit être faite aux adresses suivantes :

- a. Par lettre : Caribou Travel, Rue du Framboisier 35, B-1180 Bruxelles
- b. Par email : canada@cariboutravel.be (voyage au Canada), ou usa@cariboutravel.be (voyage aux USA)

17. LITIGES

Tout litige survenant lors de la conclusion ou de l'exécution du contrat et qui ne serait pas soumis à la Commission de Litiges Voyages conformément aux conditions générales, ressort de la compétence du Tribunal de Commerce de Bruxelles, Boulevard de Waterloo, 70, B-1000 Bruxelles.