

# Conditions générales et particulières de ventes Carpe Diem Tours

## 1) INSCRIPTION

L'inscription à l'un des voyages implique que le voyageur a pris connaissance des conditions générales et particulières à ce voyage et qu'il les accepte. L'inscription à un voyage se fait uniquement par la signature d'un bon de commande et par le paiement de l'acompte prévu soit 100€ pour les voyages de plus d'un jour soit la totalité du voyage d'un jour.

## 2) FORMATION DU CONTRAT

Le contrat d'organisation de voyages prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur de voyages.

## 3) PRIX DU VOYAGE

Les prix ne couvrent que les prestations prévues par le document de voyage et s'entendent par personne. Le prix convenu dans le contrat est fixe ; il inclut tous les services obligatoires. Nos prix sont calculés de bonne foi sur base des prix, tarifs, redevances, taxes et taux de change connus au 01 JANVIER 2026. Une fluctuation significative des redevances et taxes pourrait amener l'organisateur à ajuster ses prix, et ce jusqu'à 21 jours civils avant le jour du départ. Ces modifications incluent les taux de change, coûts de transport, du carburant, redevances et taxes afférentes à certains services. Si l'augmentation du prix global excède 10%, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas, il aura droit à toutes les sommes payées à l'organisateur pour autant que la notification soit faite par écrit, dans un délai de dix jours à partir du moment où l'augmentation est portée à sa connaissance. Passé ce délai, l'article 7 relatif à l'annulation par le voyageur sera d'application. Dans le cas d'une erreur d'impression ou purement matérielle, l'organisateur se réserve le droit de rectifier des prix mentionnés dans des documents émis.

## 4) NOS PRIX COMPRENNENT :

Le voyage en autocar de tourisme ou de grand tourisme + les taxes routières. Le logement et les repas, selon la formule choisie dans les hôtels du programme. Les documents de voyage. La T.V.A. d'après le tarif en vigueur.

## 5) NOS PRIX N'INCLUENT PAS :

Le supplément pour une chambre individuelle, les excursions et visites facultatives, les boissons aux repas (sauf information contraire), les frais éventuels de visas, vaccinations et autres formalités, la prime de l'assurance voyage. Les éventuelles taxes de séjour (à régler sur place). Les pourboires aux guides locaux et au personnel des hôtels.

## 6) PAIEMENT DU MONTANT DU VOYAGE

A - Acompte Sauf dans le cas de location ou de convention expresse contraire, le voyageur paie à la signature du bon de commande (document d'inscription) via le compte bancaire, un acompte minimum de 30% du prix total du voyage pour les voyages de plus d'un jour.

B- Pour les voyages d'un jour, le montant total sera à verser sur le compte bancaire à la signature du bon de commande ou via la confirmation par mail.

C - Solde du prix du voyage. Le voyageur est tenu de payer le solde au plus tard 30 jours avant la date de départ à condition qu'il ait reçu préalablement/simultanément la confirmation écrite du voyage et/ou les documents de voyage. Dans le cas de non-paiement, l'organisateur se réserve le droit d'annuler le voyage aux conditions de l'article 7 sur l'annulation par le voyageur

## 7) ANNULATION PAR LE VOYAGEUR

Le voyageur peut à tout moment annuler sa réservation, en tout ou en partie.

Toute annulation doit être notifiée le plus tôt à l'organisateur par écrit, soit par courrier postal (le cachet de la poste faisant foi), soit par courriel.

En cas d'annulation par le voyageur, des frais d'annulation seront dus. Ceux-ci correspondent aux frais effectivement facturés par les prestataires (réceptifs, hébergements, transports, excursions, guides, etc.), auxquels peuvent s'ajouter des frais administratifs.

Ces frais varient selon la destination et les conditions des prestataires concernés et ne pourront en aucun cas dépasser le prix total du voyage.

Barème des frais d'annulation

**Transport avec hôtel et/ou prestations payantes (visites, restaurants, parcs, etc.)**

- Jusqu'à 60 jours avant le départ : 10 % du prix total du voyage (min. 40 € / personne)
- De 59 à 30 jours avant le départ : 20 % du prix total du voyage (min. 80 € / personne)
- De 29 à 14 jours avant le départ : 50 % du prix total du voyage (min. 100 € / personne)
- De 13 à 9 jours avant le départ : 70 % du prix total du voyage (min. 150 € / personne)
- Moins de 9 jours avant le départ : 100 % du prix total du voyage
- Absence au départ (no-show) : 100 % du prix total du voyage

**Transport seul et voyages d'un jour**

- 10 jours et plus avant le départ : 50 % du prix total du voyage
- Moins de 9 jours avant le départ : 100 % du prix total du voyage
- Absence au départ : 100 % du prix total du voyage

**Croisières en autocar**

- 90 jours et plus avant le départ : 10 % du prix total du voyage (min. 50 € / personne)
- De 89 à 43 jours : 50 % du prix total du voyage
- De 42 à 20 jours : 80 % du prix total du voyage
- 19 jours et moins : 100 % du prix total du voyage
- Absence au départ : 100 % du prix total du voyage

**Concerts**

- 100 % du prix du voyage, quelle que soit la date d'annulation

**8) MODIFICATION DU VOYAGE PAR L'ORGANISATEUR**

S'il lui apparaît, avant le départ du voyage, qu'un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur en avertira le voyageur le plus rapidement possible et il proposera une modification au voyageur. Si le voyageur n'accepte pas la modification proposée, il peut alors résilier le contrat sans pénalité. Le voyageur doit informer de sa réponse l'intermédiaire ou l'organisateur, dans les 24 heures. Si le voyageur accepte la modification, un nouveau contrat ou un avenant sera établi. Si le voyageur ne l'accepte pas, il peut demander une résiliation par l'organisateur de voyages.

**9) ANNULATION DU VOYAGE PAR L'ORGANISATEUR**

L'organisateur se réserve le droit d'annuler un voyage lorsque, avant l'exécution de celui-ci, se manifeste un cas de force majeure, c'est-à-dire des circonstances d'un caractère exceptionnel que l'organisateur ne pouvait pas connaître au moment de la conclusion du contrat. L'organisateur remboursera dans ce cas la totalité des sommes versées par les voyageurs, sans que ceux-ci puissent réclamer des dommages et intérêts éventuels. L'organisateur se réserve aussi le droit de résilier le contrat sans indemnité lorsqu'un voyage ne peut s'effectuer par suite de participation insuffisante de voyageurs : vingt-cinq est le nombre minimum de participants nécessaires à l'exécution d'un voyage.

Dans ce cas, le voyageur en aura été averti par écrit dans le délai prévu au contrat et au moins 8 jours calendrier avant la date de départ.

**10) REMBOURSEMENT DE SERVICE – RECLAMATIONS**

Les plaintes concernant l'exécution du contrat de voyage doivent être introduites dans les 30 jours de la fin du voyage par lettre recommandée contre accusé de réception, auprès de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages. Toute demande de remboursement d'un service non utilisé doit être introduite par écrit auprès du bureau qui a procédé à son inscription, au plus tard trente jours après la fin du voyage prévu. Si malgré toute la sollicitude de l'organisateur, un voyageur avait une réclamation à formuler, celle-ci devrait être introduite durant le voyage auprès de l'accompagnateur, de l'hôtesse ou, à défaut, auprès du représentant local, qui s'efforcera d'y apporter une solution. Si la solution intervenue ne donne pas satisfaction, le voyageur doit introduire sa réclamation par écrit comme dit ci-dessus et accompagnée de toutes les justifications nécessaires.

Enfin, en cas de litige, il sera soumis aux tribunaux qui sont seuls compétent pour trancher les différents survenus.

#### 11) RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISATEUR

A. L'organisateur répond de tout préjudice causé au voyageur par suite de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations d'organisation sauf s'il prouve qu'il s'est comporté en organisateur diligent. Le dédommagement sera établi conformément aux stipulations de la loi du 16 février 1994 susmentionnée. L'organisateur n'assume aucune responsabilité en cas de retard, de perte, d'accident ou de tout autre dommage subi par le voyageur lorsque les dommages ont, pour cause directe ou indirecte, un cas de force majeure : grèves, révolution, guerre, fait du prince, cas fortuit ou tout fait non imputable à la faute de l'organisateur.

B. Certaines excursions, activités sportives, manifestations touristiques, etc... peuvent être réservées sur place auprès d'entreprises étrangères qui ne font pas partie de Carpe Diem Tours. De telles activités qui ne font pas partie du voyage à forfait initial, ne relèvent pas de la responsabilité de Carpe Diem Tours.

Les plaintes relatives à ces activités doivent être formulées et solutionnées.

C. L'organisateur ne peut être tenu responsable si un passager est testé positif à la Covid lors d'un voyage et qu'une quarantaine est exigée pour cette personne ainsi que pour d'autres voyageurs de son entourage direct.

D. L'organisateur ne peut être tenu responsable si un voyage doit être interrompu pour l'ensemble du groupe suite à plusieurs contaminations et que les autorités du pays nous obligent à retourner en transit et directement vers notre pays.

E. L'organisateur ne peut être tenu responsable si des événements planifiés sont modifiés ou annulés en dernière minute suite à la crise sanitaire ou pour des raisons de cas de force majeure.

F. L'organisateur a le droit de faire appel à un sous-traitant autocariste pour assurer le bon déroulement du voyage en cas de force majeure.

#### 12) RESPONSABILITES DU VOYAGEUR

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leur personnel ou leurs représentants, par sa faute ou suite à la non-exécution de ses obligations contractuelles. Les dommages causés, volontairement ou involontairement, par le voyageur à des tiers, au moyen de transports, dans l'hôtel, restent à sa charge.

Le voyageur devra veiller à ce que sa personne, ses documents personnels et ses bagages satisfassent aux conditions posées par les réglementations tant nationales qu'étrangères, pour les formalités de frontières, de douanes, sanitaires, financières, de police et autres nécessaires au cours de tout le voyage.

Le voyageur doit s'assurer personnellement qu'il possède tous les documents (carte d'identité, passeports, visa, etc.) nécessaires à son entrée et à son séjour dans les pays visités ou transités. L'organisateur n'encourait à aucune responsabilité si le voyage devait être annulé ou interrompu, faute de pièces légales.

Le voyageur reconnaît avoir été informé de ses/ces obligations.

Le voyageur sera en possession d'un gsm fonctionnel avec notre numéro de téléphone.

En cas de voyage en solitaire, un numéro de personne de contact devra nous être communiqué.

Sans nouvelle de la part du voyageur, nous nous réservons le droit de « partir » du lieu de visite après une attente de 20 minutes (Lois Européenne stricte de temps de conduite journalière).

Le voyageur a l'obligation de respecter les règles en vigueur dans l'autocar pendant la crise sanitaire (port du masque obligatoire, désinfections des mains)

Le voyageur ne participe pas au voyage en cas de symptômes à la Covid (assurance annulation)

#### 13) EXCLUSION

Le voyageur qui se conduirait d'une manière qui compromet la bonne exécution du voyage ou gêne gravement les autres voyageurs pourrait être exclu de la poursuite du voyage ou du séjour. Tous les frais qui en découleraient seraient à sa charge et il n'aurait pour autant aucun droit à la restitution totale ou partielle du montant du voyage.

#### 14) CHAMBRES

Le logement est prévu en chambre double. Les touristes, désirant obtenir des chambres individuelles, paient un supplément et étant donné le nombre très limité de telles chambres dans les hôtels, elles ne sont en aucun cas garanties et seront accordées suivant les possibilités de chaque hôtel.

Lorsque des voyageurs décident de partager une chambre à 3, voire à 4 personnes, la 3ème ainsi que la 4ème personne peuvent éventuellement bénéficier de réductions : il faut consulter les conditions particulières à chaque voyage.

L'identification ou la dénomination des hôtels ainsi que les photographies de ceux-ci est indicative. Il en est de même de certains accommodements qui peuvent avoir été changés depuis la publication. Il se peut également qu'en fonction d'un surcroît de demandes un hôtel désigné soit remplacé par un établissement de même catégorie voire supérieur présentant, de manière générale, le même confort.

#### 15) BAGAGES

Chaque personne payante peut emporter 1 valise de taille standard nominative (maximum 20 kg) et 1 bagage à main.

En cas de perte de bagage lors d'un transport en autocar, une attestation doit être demandée au chauffeur ou à l'accompagnateur. Nous déclinons toute responsabilité en ce qui concerne la détérioration des bagages et marchandises suite à des manipulations ou entreposage dans les soutes. Il est donc recommandé de souscrire une assurance spécifique.

#### 16) HORAIRES

Les horaires mentionnés sur les documents de voyage le sont à titre indicatif. Les voyageurs doivent savoir que les horaires peuvent être avancés ou retardés, avant ou pendant le voyage. Le voyageur doit donc, d'une part ne pas quitter le lieu de rendez-vous, même en cas de retard de l'autocar, et d'autre part, vérifier l'heure de son retour auprès de l'organisateur.

#### 17) ENFANTS

Le mineur d'âge doit être porteur de ses documents d'identité conformément à la législation nationale ainsi que des documents nécessaires à son entrée ou à son séjour dans les pays visités ou traversés. S'il a moins de 12 ans, le mineur devra disposer d'une carte d'identité avec photo. S'il ne voyage pas avec ses parents, il devra être doté de toutes les autorisations légales et parentales qui lui sont nécessaires pour accomplir le voyage aux conditions particulières de celui-ci.

#### 18) PUBLIC

Nos voyages s'adressent à tous les publics. Le nombre de places étant limité, nous nous permettons de conseiller aux participants de s'inscrire le plus longtemps possible à l'avance.

#### 19) ANIMAUX - EQUIPEMENTS

Tout animal est interdit, quel que soit le type de voyage, sauf accord préalable écrit et express du transporteur. Tout bien non assimilable à un bagage est interdit (des vélos – voitures d'enfants...) sauf accord express préalable et écrit du transporteur.

#### 20) ASSURANCES

Recommandations aux voyageurs : les risques de maladies, accidents, dommages et vols de bagages de même que les frais d'annulation peuvent être assurés. **Il est vivement recommandé aux voyageurs de se renseigner auprès de leur assureur ou nous pouvons vous renseigner un assureur.**