

**CONDITIONS DE VENTE
VOYAGE A FORFAIT**

Pascale CRUSTIN (ci-après l'organisatrice) définit ses conditions de vente en fonction des spécificités de ses voyages. Toute inscription ferme et définitive à un voyage implique leur acceptation.

Article 1 : Information de la part de l'organisatrice avant la conclusion du contrat de voyage à forfait

- 1.1 L'organisatrice atteste avoir communiqué, préalablement à la signature du bulletin d'inscription du voyage à forfait, les informations standard légalement prévues.
- 1.2 Le professionnel veille à ce que le formulaire d'information standard approprié soit fourni au voyageur.
- 1.3 Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat de voyage à forfait. Elles ne peuvent pas être modifiées, sauf accord commun des parties contractantes.

Article 2 : Information de la part du voyageur

- 2.1 La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait doit fournir à l'organisatrice tous les renseignements utiles qui pourraient influencer la conclusion du contrat ou le bon déroulement du voyage.
- 2.2 Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisatrice, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Article 3 : Les caractéristiques principales des services de voyage

- 3.1 Le séjour rando-coaching « Entre mer et volcans » est organisé:
 - a) à La Palma (Canaries) du 31 juillet au 7 août 2020, soit 8 jours et 7 nuits ;
 - b) les participants s'engagent à organiser eux-mêmes le trajet aller-retour vers La Palma, étant entendu que le rendez-vous est fixé le 31 juillet 2020 à l'aéroport de Santa Cruz (La Palma) à

- 17h30 et que le voyage se termine le 7 août 2020 à 15h30.
- c) le programme contient d'une part, 3 jours de randonnées de 6 heures chacune (environ 19km), dont 2 jours consécutifs avec 1 nuit en refuge et d'autre part, 3 jours de promenades légères (4h de marche) agrémentées de visites et moments en bord de mer. Le dernier jour, une visite libre de Santa Cruz est prévue. Avant le départ des randonnées, pendant et/ou au retour, des activités de développement personnel et coaching sont proposées, telles que séances de yoga, mantra, cercle de parole, relaxation et visualisations créatrices, auto-massage, Référentiel de Naissance®, etc.
- d) le logement (à l'exception de la nuit en refuge) est dans une chambre de 2 voire 3 personnes.
- e) le transport depuis et vers l'aéroport est inclus ainsi qu'au point de départ et au retour des randonnées.
- e) le déjeuner, un lunch pic-nic et un repas du soir sont inclus (sauf pour l'excursion de 2 jours avec nuit en refuge – dans ce cas, seuls les pic-nics sont prévus). La nourriture sera saine, de saison, et bio dans la mesure du possible. Toute intolérance alimentaire devra être mentionnée avant le départ;
- f) le guidage et l'accompagnement sera effectué en français ;
- g) le nombre minimal requis pour la réalisation du voyage est fixé à 3 personnes et la taille maximale du groupe est fixée à 10 personnes.

Article 4 : Inscription

Une inscription est ferme et définitive dès lors que le bulletin d'inscription est complété et signé et que le montant de l'acompte ou le prix total du voyage (selon la date du départ du voyage) a été réglé conformément à la procédure décrite à l'article 6 des présentes. Dès ce moment, les parties seront liées par un contrat de voyage à forfait régi par les présentes. À réception de l'inscription du voyageur, l'organisatrice procédera à l'envoi de la facture (par e-mail) après vérification de l'encaissement du prix réglé de la disponibilité des prestations à la date de départ. Si le groupe est complet, l'organisatrice procédera au remboursement intégral des sommes versées dans les meilleurs délais et sans retenue d'aucune somme.

La personne qui effectue l'inscription au nom et pour le compte des différents participants au

voyage s'engage à transmettre à chaque participant les informations fournies par l'organisatrice concernant le voyage.

Conformément à l'art. VI -53 du code de droit économique, le voyageur ne bénéficie pas d'un délai de rétractation.

Article 5 : Le prix

- 5.1 Le prix du séjour est fixé à 1350€. En cas de paiement de la totalité de la somme avant le 31 janvier 2020, une ristourne de 100€ est appliquée et le prix revient donc à 1250€.
- 5.2 Une majoration du prix est possible uniquement dans le cas d'une modification du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait.

En contrepartie, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés ci-dessus.

5.3 Les modalités de calcul de toute éventuelle majoration du prix sont les suivantes :

- a) Si la majoration du prix dépasse 8 % du prix total, le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.
- b) Une majoration du prix n'est possible que si l'organisatrice la notifie avec une justification et un calcul, sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, et ce au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait.
- c) En cas de diminution du prix, l'organisatrice a le droit de déduire ses dépenses administratives du remboursement dû au voyageur.

5.7. Le prix ne comprend ni les assurances annulation, bagages, accident et rapatriement, ni les boissons supplémentaires et extras personnels.

Article 6 : Le paiement du prix

6.1 La somme fixée à l'article 4 est à verser au compte BE38 0018 0756 3472 – au nom de Pascale CRUSTIN.

Il est possible de fractionner le paiement de la somme, selon le plan de paiement suivant :

- 800€ avant le 1er mars 2020
- 400€ avant le 1er mai 2020
- 150€ avant le 30 juin 2020

En cas de réservation tardive (moins de 60 jours avant la date de départ – soit après le 1er juin 2020) le montant total est dû immédiatement.

6.2 Dans le cas où le voyageur, après avoir été mis en demeure, resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, l'organisatrice a le droit de résilier de plein droit le contrat qui le lie au voyageur et de mettre les frais à charge de celui-ci.

Article 7 : Cession du contrat de voyage à forfait

7.1 Le voyageur peut céder le contrat de voyage à forfait à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat, à condition :
1° d'en informer l'organisatrice via un support durable comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, le plus rapidement possible et au plus tard 7 jours avant le début du voyage à forfait et
2° de supporter les frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

7.2 Celui qui cède le voyage à forfait et celui qui le reprend sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisatrice informe celui qui cède le voyage des coûts de la cession.

Article 8 : Autres modifications par le voyageur

L'organisatrice peut porter en compte au voyageur tous les frais résultants d'autres modifications demandées par celui-ci et acceptées par l'organisatrice.

Article 9 : Modifications du contrat par l'organisatrice avant le voyage

9.1 L'organisatrice se réserve le droit d'apporter des modifications mineures au contrat du voyage à forfait. Dans ce cas, l'organisatrice en informera le client, et ce, sur un support durable comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf.

9.2 Si, avant le début du voyage à forfait, l'organisatrice se trouve contrainte de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières du voyageur qui sont confirmées ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 %, il informe le voyageur :

1° des modifications proposées et de leurs répercussions sur le prix du forfait ;

2° du fait que le voyageur pourra résilier le contrat sans payer de frais de résiliation, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées

3° du délai dans lequel il doit communiquer sa décision à l'organisatrice

4° du fait que si le voyageur n'a pas accepté expressément la modification proposée dans le délai visé il est automatiquement mis fin au contrat, et

5° s'il y a lieu, de l'alternative proposée ainsi que de son prix.

9.3 Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait ou le voyage à forfait de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage à forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

9.4 Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément à l'article 9.2 et que le voyageur n'accepte pas d'autre forfait, l'organisatrice rembourse tous les paiements effectués au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Article 10 : Résiliation par l'organisatrice avant le voyage.

10.1 L'organisatrice peut résilier le contrat de voyage à forfait :

1° si le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisatrice notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait.

2° s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur avant le début du voyage à forfait.

10.2 Dans ces cas l'organisatrice rembourse le voyageur des paiements effectués pour le voyage à forfait, sans être tenu à un dédommagement supplémentaire.

Article 11 : Résiliation par le voyageur

11.1 Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage à forfait, moyennant le paiement d'une indemnité et après l'envoi de la décision d'annulation, au plus vite par écrit à contact@samadhicoaching.com. L'annulation sera effective quand le voyageur aura reçu un accusé de réception. L'indemnité pour annulation est fixée de la manière suivante :

- Si l'annulation est reçue 5 mois ou plus avant la date du voyage (maximum jusqu'au 29 février 2020), 25 % des frais d'inscription seront retenus.
- Si l'annulation est reçue entre 5 mois et 30 jours avant la date du voyage (entre le 1er mars et le 31 mai 2020), 50 % des frais d'inscription seront retenus.
- Si l'annulation est reçue moins de 30 jours avant la date du voyage (à partir du 1er juin 2020) ou si un participant ne se présente pas au point de rendez-vous, 100 % des frais d'inscription seront retenus.

Article 12 : Non-conformité pendant le voyage

12.1 Le voyageur informe l'organisatrice, sans retard de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.

12.2 Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisatrice remédie à la non-conformité, sauf si cela :

1° est impossible, ou

2° entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Si l'organisatrice ne remédie pas à la non-conformité, le voyageur a droit à une réduction de prix ou un dédommagement conformément à l'article 16.

12.3 Si l'organisatrice ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut également y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisatrice refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

12.4 Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu, l'organisatrice propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations, si possible de qualité égale ou supérieure.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage à forfait de qualité inférieure, l'organisatrice octroie au voyageur une réduction de prix appropriée.

Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat de voyage à forfait ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

12.5 Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisatrice n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation et demander, le cas échéant, une réduction de prix et/ou un dédommagement.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et/ou à un dédommagement, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

Article 13 : Responsabilité du voyageur

13.1 Tout voyage comporte un risque, si minime soit-il. Chaque participant les assume en toute connaissance de cause, s'engage à ne pas faire porter la responsabilité des accidents ou incidents pouvant survenir dans le cadre normal de cette activité, à l'organisatrice ou aux différents prestataires. Ceci est également valable pour les ayant droits et les membres de la famille. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par l'accompagnatrice, laquelle ne pouvant être tenue pour responsable des accidents résultant de l'imprudence d'un membre du groupe. Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisatrice par sa faute ou à la suite de la non-exécution de ses obligations contractuelles.

13.2 Les participants s'inscrivent de leur plein gré et sous leur propre responsabilité. Ils participent librement aux activités proposées au cours du séjour.

13.3 Les participants assurent, en toute sincérité, être dans un état de santé psychique et physique leur permettant de faire ce voyage et les activités proposées pendant le séjour.

L'organisatrice ne saurait être tenue responsable de quelque dommage que le/la participant(e) aurait subi à la suite de quelle que cause que ce soit, incluant incommodité ou accident, fragilité psychologique, maladie, blessures...

Si un.e participant.e décide de quitter le groupe, il ou elle aura en charge tous ses frais à compter de son départ effectif du groupe.

Article 14 : Responsabilité de l'organisatrice

14.1 L'organisatrice est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

14.2 L'organisatrice ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets de transport par le voyageur ;

- Événements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves, émeutes étrangères à l'organisatrice, incidents techniques ou administratifs extérieurs à l'organisatrice, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris dans les services d'expédition du courrier...), pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs ;

- Annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : sans préjudice de l'article 9, dans cette hypothèse, l'organisatrice se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs, sans recours possible de ces derniers ;

- La personne effectuant l'inscription au nom et pour le compte de tous les participants au voyage s'engage à transmettre à chaque voyageur les informations fournies par l'organisatrice concernant le voyage de sorte qu'elle ne saurait être tenue pour responsable de tout défaut ou omission dans la communication de ces informations.

14.3 En cas de mise en jeu de la responsabilité de l'organisatrice en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article 51 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. Sauf en cas de préjudices corporels ou de dommages causés intentionnellement ou par négligence, la responsabilité financière maximale de l'organisatrice sera égale à trois fois le prix total du voyage.

Article 15 : Assurances

Les participants contractent eux-mêmes une assurance-annulation-rapatriement et/ou médicale dans le cas où, pour des raisons majeures (maladie, blessure ou décès survenant à eux-mêmes ou à un membre de leurs proches), ils devraient annuler leur voyage avant le départ ou modifier/interrompre l'itinéraire en cours de route.

Article 16 : Réduction de prix et dédommagement

16.1 Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisatrice prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

16.2 Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisatrice pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement est effectué sans retard excessif.

16.3 Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisatrice prouve que la non-conformité est due :

1° au voyageur ;

2° à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et que cette non-conformité revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou

3° à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Article 17 : Obligation d'assistance

17.1 L'organisatrice apporte sans retard excessif une assistance appropriée au voyageur en difficulté notamment :

1° en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° en aidant le voyageur à effectuer des communications à distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

17.2 L'organisatrice est en droit de facturer cette assistance si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisatrice.

Article 18 : Procédure de plaintes

18.1 Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire le plus vite possible et de façon probante auprès de l'organisatrice.

18.2 Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat de voyage à forfait doivent être introduites le plus vite possible sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.

18.3 Les plaintes qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante ou qu'il était impossible de formuler sur place doivent être introduites sans retard après la fin du voyage auprès de l'organisatrice de manière pouvant servir de preuve.

Article 19 : Procédure de conciliation

19.1 En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre elles.

19.2 Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.

19.3 Le secrétariat procurera aux parties un règlement de conciliation et un « accord de conciliation ».

19.4 Conformément à la procédure décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles.

19.5 L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.

Article 20 : Arbitrage ou tribunal

20.1 Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal compétent.

20.2 Le voyageur, qu'il soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages.

20.3 L'organisatrice qui est partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.251 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

20.4 Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges, et peut être entamée après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise même dès qu'il s'avère qu'une solution amiable n'a pu être trouvée ou dès que 4 mois se sont écoulés à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.

20.5 Le collège arbitral, composé paritairement rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

Coordonnées du Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages :

téléphone: 02/277 62 15 (9h à 12h) fax: 02/277 91 00

City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles
litiges-voyages@clv-gr.be

Pascale CRUSTIN – Samadhi Coaching
2, Clos de la Rivière – 1342 Limelette – Belgique
N° entreprise BE 0671.748.160
BE38 0018 0756 3472
contact@samadhicoaching.com

Conditions de vente mises à jour le 7 janvier 2020.