

Conditions particulières de voyage Feriados

Formation du contrat

Dès que vous avez transmis toutes les données et accepté les conditions générales et particulières, Feriados considère votre réservation comme définitive. En cas de modification ou d'annulation, les conditions particulières sont d'application. Une réservation sur demande est également considérée par Feriados comme une réservation définitive. Après la conclusion du contrat, le voyageur en reçoit la confirmation par voie électronique, éventuellement sous la forme d'une facture.

Rétractation

L'offre de l'organisateur de voyages est sans engagement et peut, si nécessaire, être rétractée par celui-ci. La rétractation doit intervenir le plus rapidement possible, et au plus tard dans les 8 heures de bureau suivant l'acceptation, en indiquant les motifs. Une rétractation pour corriger une erreur dans le calcul du prix du voyage est autorisée.

Durée du voyage

Lorsque, pour un voyage incluant le transport, la durée du voyage et du séjour est indiquée en jours dans la publication, les jours de départ et d'arrivée sont comptés comme des jours entiers, quelles que soient les heures de départ et d'arrivée. Dans certains cas, le séjour effectif sur place peut dès lors compter moins de jours que ce qui est indiqué dans la publication. Feriados n'a aucune influence sur ce point et n'est pas responsable d'heures d'arrivée et de départ défavorables.

Publication

Feriados se réserve le droit de modifier unilatéralement le voyage à forfait, pour autant qu'il s'agisse d'une modification mineure. Si Feriados envisage d'apporter une telle modification mineure, elle vous en informera.

Prix du voyage

Les prix indiqués sur le site de Feriados s'entendent par personne (pour les voyages en avion, taxes d'aéroport comprises). Les montants indiqués pour les frais locaux sont donnés à titre indicatif et peuvent différer dans la réalité.

Conditions de transport

Feriados n'est pas votre transporteur. La compagnie aérienne concernée applique ses propres conditions générales de transport. Ces conditions générales de transport font partie du contrat. En acceptant les conditions de Feriados, vous acceptez également ces conditions générales de transport.

Réservation et paiement

La personne qui réserve un voyage est solidairement responsable (y compris pour toutes les autres personnes qu'elle inscrit). Pour les voyageurs mineurs, il doit être démontré que les parents ou tuteurs ont donné leur autorisation. Toutes les communications (y compris les paiements) entre le(s) voyageur(s) et l'organisateur de voyages passent exclusivement par la personne qui a effectué la réservation.

Modifications

Après l'établissement de la facture, vous pouvez apporter des modifications jusqu'à 28 jours avant le départ (pour autant que la modification souhaitée soit encore possible). Chaque modification entraîne des frais de 27 €, augmentés des éventuels frais supplémentaires résultant de la modification. Le report de la date de départ ou la diminution du nombre de passagers payants est considéré comme une annulation (partielle), à laquelle les conditions d'annulation s'appliquent.

Annulation

Les annulations doivent être signalées dans les 3 jours suivant l'événement à l'origine de l'annulation (totale ou partielle) du voyage. Vous n'avez droit à un remboursement partiel du prix du voyage que si vous avez souscrit une assurance annulation et que vous invoquez un motif valable. Feriados ne peut traiter une annulation que si elle est introduite par la personne qui a effectué la réservation. Un co-voyageur n'est pas solidairement responsable et ne peut donc pas transmettre d'annulation. Pour un aperçu complet et les conditions d'annulation spécifiques, veuillez consulter les conditions générales.

Frais d'annulation

En cas d'annulation d'un contrat, le voyageur est redevable, outre les éventuels frais de réservation, des frais d'annulation suivants :

- a. en cas d'annulation jusqu'au 42e jour (exclu) avant le jour du départ : 50 % du prix du voyage ;
- b. en cas d'annulation à partir du 42e jour (inclus) jusqu'au 28e jour (exclu) avant le jour du départ : 65 % du prix du voyage ;
- c. en cas d'annulation à partir du 28e jour (inclus) jusqu'au jour du départ : 100 % du prix du voyage.

En cas d'annulation, le prix de l'assurance et les frais de police sont toujours facturés en plus des frais d'annulation, sauf si ceux-ci s'élèvent au prix total du voyage.

Paielement

L'acompte s'élève à 30 % du prix du voyage. Le coût de l'assurance annulation et les éventuels frais de réservation doivent également être payés immédiatement. Le solde doit être payé à Feriados six semaines avant le départ. Si vous réservez dans les six semaines précédant le départ, vous devez payer le montant total en une seule fois.

En cas de retard de paiement, Feriados vous le signalera. Vous aurez alors encore la possibilité de régler le montant dû dans un délai de 7 jours ouvrables. Si le paiement n'est toujours pas effectué, le contrat est considéré comme annulé. Feriados a le droit de facturer les frais d'annulation dus à ce titre.

Intérêts et frais

Toute facture impayée porte de plein droit, et donc sans mise en demeure préalable, un intérêt de 12 % l'an à compter de la date de la facture.

En outre, une indemnité de 15 %, avec un minimum de 37,50 €, sera due de plein droit, et donc sans mise en demeure préalable.

Documents de voyage

Il est interdit de voyager avec un passeport ou une carte d'identité périmé(e). Dans certains pays, votre passeport doit encore être valable un certain nombre de mois après votre retour. Il vous appartient de le vérifier auprès des autorités concernées. Si vous n'avez pas la nationalité belge, vous devez toujours vérifier auprès de l'ambassade du pays de destination si vous avez besoin d'un visa. Disposer des documents de voyage appropriés reste à tout moment votre propre responsabilité.

Informations de santé

Il vous appartient de vous informer auprès des instances compétentes des éventuels conseils de santé applicables à votre destination, comme les vaccinations et d'autres mesures préventives contre les maladies. Cela vaut également pour d'éventuelles excursions transfrontalières. Pour des informations actuelles sur les vaccinations et d'autres données relatives à la santé et aux voyages, vous pouvez par exemple consulter le site de l'Institut de Médecine Tropicale : <https://www.wanda.be>. Les dommages ou frais éventuels résultant d'une information insuffisante ou de l'absence de mesures préventives sont à votre charge.

Conseils aux voyageurs

Il vous appartient de prendre connaissance, auprès des instances compétentes, des conseils aux voyageurs pour une destination déterminée. Pour des informations actuelles, vous pouvez par exemple consulter le site du SPF Affaires étrangères : <https://diplomatie.belgium.be/fr>

Réclamations et litiges

Il est indispensable de signaler immédiatement vos réclamations concernant le voyage ou votre hébergement à la réception de votre logement. Si cela n'est pas possible sur place, vous pouvez contacter par téléphone notre siège en Belgique.

Si votre réclamation concerne Feriados ou la conclusion de la réservation, vous pouvez nous l'adresser au plus tard dans un délai d'un mois après la prise de connaissance des faits.

Pour plus d'informations sur les conditions de voyage et vos droits en tant que voyageur, nous vous renvoyons aux conditions de la Commission de Litiges Voyages.

Tous les contrats que nous concluons avec nos clients, quel que soit leur domicile, sont exclusivement régis par le droit belge, et seuls les tribunaux belges compétents peuvent connaître des litiges. Si, pour des raisons de droit international, un autre droit devait néanmoins s'appliquer, l'interprétation des présentes conditions se fera en premier lieu à la lumière du Code de droit économique belge (pratiques du marché et protection du consommateur).

Pour un règlement extrajudiciaire du litige, le Service de Médiation pour le Consommateur du SPF Économie est compétent pour recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Il traitera lui-même la demande ou la transmettra à une entité qualifiée. Vous pouvez joindre le Service de Médiation pour le Consommateur via ce lien : <https://mediationconsommateur.be/fr>.

Pour les litiges transfrontaliers, vous pouvez en outre faire appel à la plateforme de règlement en ligne des litiges de l'Union européenne via ce lien : <https://ec.europa.eu/odr>.