

Conditions générales

Article 1: Champ d'application.

Ces conditions générales sont applicables aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages, tels que définis par la loi du 16 février 1994 régissant les contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages. Sans préjudice des dispositions du droit commun, les contrats d'intermédiaire de voyages sont soumis aux dispositions spécifiques de la loi susmentionnée.

Article 2: Promotion et Offre.

Les informations contenues dans la brochure de voyages engagent l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages, qui a édité ladite brochure, à moins que:

- * les modifications dans ces informations n'aient été clairement communiquées au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat;
- * les modifications n'interviennent ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties au contrat. L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peut se voir contraint de supprimer une offre, temporairement ou définitivement.

L'offre mentionnée dans la brochure est valable jusqu'à épuisement.

Article 3: Information émanant de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages.

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages sont tenus:

1. avant la conclusion du contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages de communiquer aux voyageurs par écrit:

- a) les informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour, pour permettre au voyageur de rassembler les documents nécessaires. Les voyageurs non belges ont intérêt à s'informer des formalités à accomplir auprès de leurs instances compétentes;
- b) les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance et/ou assistance;

2. au plus tard 7 jours calendrier avant la date du départ, de fournir par écrit aux voyageurs les informations suivantes:

- a) les horaires, les lieux des escales et correspondances ainsi que, si c'est possible, l'indication de la place à occuper par le voyageur;
- b) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone et de fax, soit de la représentation locale de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages, soit des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problème, soit directement de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages;
- c) pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou avec le responsable sur place de son séjour.

Le délai de 7 jours calendrier visé à l'alinéa précédent n'est pas applicable en cas de contrat conclu tardivement.

Article 4: Information de la part du voyageur.

Le voyageur doit fournir à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément. Si le voyageur fournit des renseignements erronés entraînant des coûts supplémentaires pour l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Article 5: Formation du contrat.

1. Lors de la réservation du voyage, l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur un bon de commande conformément à la loi.
2. 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, par l'entremise ou non de l'intermédiaire de voyages qui agit au nom du voyageur.
3. Si le contenu du bon de commande diffère de celui de la confirmation du voyage ou si la confirmation n'a pas lieu au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de tous les montants déjà payés.

Article 6: Prix du voyage;

Le prix convenu dans le contrat peut être revu à la hausse ou à la baisse jusqu'à 21 jours calendrier avant la date de départ prévue, pour autant que cette révision résulte d'une modification:

- a) des taux de change appliqués au voyage et/ou
- b) du coût du transport, y compris le coût du carburant et/ou
- c) des redevances et taxes afférentes à certains services.

Si l'augmentation dépasse 10% du prix global, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes payées à l'organisateur de voyages.

La révision du prix sera appliquée proportionnellement à la partie des prestations soumises à cette révision de prix.

Pour le séjour, les autres services à l'étranger et le transport, le calcul du prix est basé sur les tarifs et les taux de changes du jour de la signature du bon de commande, et, en particulier, pour le transport en charter, sur le coût moyen du carburant du mois précédant la date du bon de commande.

Article 7: Paiement de la somme du voyage.

Sauf en cas de location ou de convention expresse contraire, le voyageur paie à la signature du bon de commande un acompte tel que spécifié au bon de commande. Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paie le solde au plus tard un mois avant le départ, à condition qu'il ait préalablement reçu ou qu'il reçoive simultanément, la confirmation écrite du voyage et/ou les documents de voyage. Si la réservation a lieu moins d'un mois avant le départ, la totalité du prix est immédiatement exigible.

Article 8: Cessibilité de la réservation.

Le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers qui devra remplir toutes les conditions du contrat d'organisation de voyages. Le cédant doit informer l'organisateur de voyages et le cas échéant, l'intermédiaire de voyages, de cette cession, suffisamment longtemps avant le départ. Le voyageur qui cède son voyage et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix global du voyage et des frais de la cession.

Article 9: Autres modifications par le voyageur.

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant de modifications demandées par celui-ci.

Article 10: Modification avant le départ par l'organisateur de voyages.

Si, avant le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en avertir le voyageur le plus rapidement possible, et en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages. Le voyageur doit informer l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages de sa décision dans les meilleurs délais et en tout cas avant le départ. Si le voyageur accepte la modification, il y a lieu d'établir un nouveau contrat ou un avenant au contrat dans lequel figurent les modifications apportées et leur incidence sur le prix. Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 11.

Article 11: Résiliation avant le départ par l'organisateur de voyages.

Si l'organisateur résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a le choix entre:

a) soit l'acceptation d'une autre offre de voyage de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément; si le voyage offert en substitution est de qualité inférieure, l'organisateur de voyages doit rembourser au voyageur la différence du prix dans les meilleurs délais.

b) soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.

Le voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat, sauf:

a) si l'organisateur de voyages annule le voyage parce que le nombre minimum de voyageurs prévus dans le contrat et nécessaire à l'exécution de celui-ci n'a pas été atteint et si le voyageur en a été informé par écrit dans le délai prévu au contrat et au moins 15 jours calendrier avant le départ;

b) si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, en ce non compris les surréservations. Par cas de force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée.

Article 12: Non-exécution partielle ou totale du voyage.

S'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante des services faisant l'objet du contrat ne pourra être exécutée, l'organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage. En cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, il dédommage le voyageur à concurrence de cette différence.

Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou que le voyageur n'accepte pas ces substituts pour des raisons valables, l'organisateur de voyages doit lui fournir un moyen de transport équivalent qui le ramène au lieu de départ et est tenu, le cas échéant, de dédommager le voyageur.

Article 13: 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 peut être fixé forfaitairement et s'élever à une fois le prix du voyage au maximum.

Article 14: Responsabilité de l'organisateur de voyages.

L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de voyages de poursuivre les autres prestataires de services en responsabilités.

L'organisateur de voyages est responsable des actes de négligence de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences. Si une convention internationale est d'application à une prestation faisant l'objet du contrat de voyage, la responsabilité de l'organisateur de voyages est, le cas échéant, exclue ou limitée conformément à la convention. Pour autant que l'organisateur de voyages n'exécute pas lui-même les prestations de services prévues dans le contrat, sa responsabilité cumulée pour dommages matériels et la perte de jouissance du voyage est limitée à concurrence de deux fois le prix du voyage. Pour le reste, les articles 18 et 19 de la loi mentionnée dans l'article 1er sont d'application.

Article 15: Responsabilité 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. La faute est appréciée par référence au comportement normal d'un voyageur.

Article 16: Règlement des plaintes.

1. Avant le départ:

Les plaintes antérieures à l'exécution du contrat de voyage doivent être introduites au plus vite par lettre recommandée ou contre accusé de réception, auprès de l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages.

2. Pendant le voyage:

Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée. A cet effet, le voyageur s'adressera -dans l'ordre suivant- à un représentant de l'organisateur de voyages ou à un représentant de l'intermédiaire de voyages ou directement à l'intermédiaire de voyages ou, finalement, directement à l'organisateur de voyages.

3. Après le voyage:

Les plaintes qu'il est impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante doivent être introduites au plus tard après la fin du voyage auprès de l'intermédiaire ou, à défaut, auprès de l'organisateur de voyages, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

Article 17: Commission de Litiges Voyages.

Il y a naissance d'un litige lorsqu'une plainte ne peut être résolue amiablement ou n'a pas été résolue dans les 4 mois suivant la fin de la ou des prestations, ou suivant la date de départ prévue, si le contrat de voyage n'a jamais été exécuté. Chaque litige né après la conclusion du présent contrat, relatif à ce contrat, et par lequel un voyageur est concerné, peut

être traité par la Commission de Litiges Voyages ASBL à la demande de la partie demanderesse, à l'exception des litiges relatifs aux dommages corporels. Si la partie défenderesse est un consommateur, elle peut s'opposer au traitement du litige par la Commission. Pour ce faire elle doit, dans un délai de 15 jours calendrier, à dater de la notification à la partie défenderesse de l'introduction auprès de la Commission du dossier relatif au litige, informer, par envoi recommandé, le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages qu'elle ne souhaite pas voir traiter ce dossier par cette Commission. La procédure et la décision seront conformes au Règlement des Litiges et aux dispositions du Code Judiciaire en matière d'arbitrage (art. 676 à 1723 inclus). La décision lie les parties, sans possibilité d'appel. Une redevance est due pour le traitement d'un litige; elle est fixée par le Règlement des Litiges. L'emploi de ces conditions générales implique l'acceptation de tous les règlements et décisions, fixés par la Commission de Litiges Voyages ASBL, en particulier le Règlement de Litiges.

L'adresse de la Commission de Litiges Voyages ASBL est : Rue J.A. De Mot, 24-26, 1040 Bruxelles.

Déclaration de Confidentialité

Tradefairs peut recueillir et traiter des données à caractère personnel vous concernant, en fonction de la manière dont vous utilisez les services de TradeFairs.be et/ou parce que vous nous fournissez vous-même ces données en remplissant le formulaire de contact disponible sur notre site web.

Nous pouvons traiter les données personnelles suivantes :

- Nom de votre société
- Votre adresse postale
- Nom de la personne de contact
- Votre numéro de téléphone
- Adresse e-mail de la personne de contact
- Numéro de téléphone mobile du/des participant(s) au voyage
- Nom(s) et prénom(s) du/des participant(s) au voyage

A quelle fin utilisons-nous ces données personnelles ?

Nous utilisons les données de votre société ainsi que vos données personnelles dans le cadre de réaliser les obligations contractuelles du voyage.

TradeFairs.be traite également vos données personnelles afin de pouvoir vous contacter par téléphone en cas de nécessité et/ou de pouvoir vous envoyer (par courrier électronique ou postal) de nouvelles offres de voyages relatives à votre activité professionnelle.

Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Vos données personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire pour réaliser les objectifs pour lesquels elles ont été collectées. Le délai de conservation est de 7 ans après la fin du premier contrat de voyage ou après votre inscription à notre liste de mailing si ceci n'a pas abouti à un contrat de voyage.

Transfert de données personnelles à des tiers.

Tradefairs communiquera vos données personnelles à des tiers, uniquement dans le cas s'il existe une nécessité pour l'exécution du contrat de voyage ou afin de répondre à des obligations légales.

Liste des participants

Tradefairs établit une liste de participants à chaque voyage.

Sur cette liste sont repris :

- le nom de votre société
- le(s) nom(s) et prénom(s) du/des participant(s)
- la localisation de la société
- l'adresse e-mail de la personne de contact

Ces données sont repris sur la liste après consentement explicite de votre part.

Seules les sociétés ayant donné leur consentement quant au partage de ces données, recevront la liste.

Informations collectées via notre site web

Nous collectons des informations générales concernant vos visites sur notre site web de TradeFairs.be, dont e.a. votre adresse IP, le temps de connexion, ainsi que des informations envoyées par votre navigateur. Ces données ne seront jamais transmises à des tiers.

Consultation, rectification ou suppression des données personnelles

Vous avez le droit de consulter vos données personnelles à tout moment, de demander de les rectifier ou de les supprimer. Vous pouvez envoyer une demande de consultation, de rectification ou de suppression à renee@tradefairs.travel.

TradeFairs .be donnera suite à votre demande au plus vite et endéans les 4 semaines.

Sécurité

Tradefairs prend la sécurité de vos données très au sérieux et prend toutes les mesures appropriées pour les sécuriser et empêcher toute violation, perte, utilisation ou accès non autorisés, toute divulgation non souhaitée et toute modification non autorisée.

Si vous estimez que vos données ne sont pas correctement sécurisées ou qu'il y a des indications d'abus ou si vous souhaitez plus d'informations sur la sécurité des données personnelles recueillies par Tradefairs, veuillez contacter renee@tradefairs.travel.

TradeFairs.be est un site web Tribus.aero.

Vous pouvez contacter Tradefairs aux coordonnées ci-dessous :

Adresse postale : Luchthavenlei 1, 2100 Deurne

Numéro d'entreprise : BE0696.867.893

Téléphone : 03 23338 78

Adresse e-mail : info@tradefairs.travel

Cookies

L'utilisation de "cookies"

Lors d'une visite sur le site, des "cookies" peuvent être placés sur le disque dur de votre ordinateur. Un cookie est un fichier texte placé par le serveur d'un site Web dans le navigateur de votre ordinateur ou sur votre appareil mobile lorsque vous visitez un site Web. Les cookies ne peuvent pas être utilisés pour identifier des personnes, un cookie ne peut identifier qu'une machine.

Vous pouvez configurer votre navigateur Internet de manière à ce que les cookies ne soient pas acceptés, que vous receviez un avertissement lorsqu'un cookie est installé ou que les cookies sont ultérieurement supprimés de votre disque dur.

Vous pouvez le faire via les paramètres de votre navigateur (via la fonction d'aide).

Gardez à l'esprit que certains éléments graphiques peuvent ne pas apparaître correctement ou que vous ne pourrez pas utiliser certaines applications.

En utilisant notre site Web, vous acceptez notre utilisation des cookies.

Google Analytics

Ce site Web utilise Google Analytics, un service d'analyse Web fourni par Google Inc. ("Google"). Google Analytics utilise des «cookies» (fichiers texte placés sur votre ordinateur) pour aider le site Internet à analyser l'utilisation du site par ses utilisateurs. Les informations générées par le cookie concernant votre utilisation du site Web (y compris votre adresse IP) seront transférées à Google. Google utilise ces informations pour suivre la manière dont vous utilisez le site Web, pour compiler des rapports sur l'activité du site Web pour les exploitants de sites Web et pour offrir d'autres services liés à l'activité du site Web et à l'utilisation d'Internet. Google peut fournir ces informations à des tiers si Google est légalement tenu de le faire, ou dans la mesure où ces tiers traitent les informations pour le compte de Google. Google ne combinera pas votre adresse IP avec d'autres données dont Google dispose.