



CONDITIONS GENERALES DE VOYAGE

Article 1 Introduction

Ces conditions générales, basées sur celles de la commission litiges voyages, sont d'application à tous nos contrats de voyages tels que définis par la loi belge du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation et d'intermédiaire de voyages.

En effet nous tenons à rassurer les participants à ces voyages sur le sérieux de notre organisation et veiller à ce que notre communication à leur sujet soit limpide.

Ces voyages ne sont en effet qu'un des aspects d'un projet plus large visant à soutenir le développement du Malawi par le biais du Tourisme. Par votre participation à nos voyages, vous permettez, à votre mesure, de faire de ce projet une réalité.

Article 2 : Promotion et information

Les informations contenues dans le **descriptif du voyage** que vous avez reçu au plus tard lors de la signature de la convention de voyage, nous engage comme organisateur à moins que :

- a) Nous vous communiquons des modifications avant la conclusion de la convention,
- b) Des modifications n'interviennent plus tard à la suite d'un accord entre nous,

Avant la **signature de la convention de voyages**, nous vous communiquerons les :

- a) Informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage ;
- b) Informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance annulation (conseillée) et **assistance (obligatoire)** ;

Au plus tard **7 jours calendrier avant la date du départ** nous vous fournirons :

- a) Les horaires précis, les lieux des escales et les correspondances,
- b) Les coordonnées de votre accompagnateur de voyage au départ de la Belgique ou le cas échéant celles de notre représentant local qui vous accueillera à votre arrivée au Malawi

A noter que nos voyages ne sont pas adaptés à l'inscription de **mineurs d'âge non accompagnés** d'un adulte qui en est le responsable (parent, tuteur ou personne à qui l'enfant a été confié).

Article 3 : Information de la part du voyageur

Vous devrez nous fournir tous les renseignements utiles **qui vous seront demandés expressément ou qui pourraient influencer raisonnablement le bon déroulement du voyage**. Si vous nous fournissez des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires, ces coûts pourront vous être portés en compte.

De même vous devrez nous fournir, au plus tard 7 jours avant le départ, la preuve de la **couverture de votre voyage par une assurance assistance internationale** ayant le Malawi dans ses compétences. Sur demande, nous pourrions nous occuper des formalités concernant ce type de couverture.

Article 4 La convention de voyage

Nous privilégions le **contact personnel pour la confirmation des réservations et la signature** de la convention de voyage. Néanmoins si, après un premier contact, vous deviez finaliser votre réservation via notre site internet, par mail, par courrier ou par toute autre voie indirecte, nous vous la confirmerons dans les 21 jours en vous transmettant la convention de voyage dûment complétée et signée.

Si le contenu de votre commande devait différer de celui de la convention de voyage ou si la confirmation n'avait pas lieu dans les 21 jours de la signature de la commande, vous pourrez supposer que le voyage n'a pas été réservé.

Article 5 : Le Prix

Les prix convenus dans les conventions ne sont **pas révisables** sauf en ce qui concerne le coût des billets d'avion s'il est convenu que nous nous en chargeons.

Article 6 : Paiement du prix

- a) Vous payerez à titre d'acompte, dès la signature de la convention, **50% du prix global** du voyage. Ce paiement terminera de confirmer votre réservation.
- b) Dans le cas où vous restiez en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage réclamé, nous aurons le droit de résilier la convention qui nous lie.
- c) Vous payerez le **solde du prix du voyage au plus tard un mois avant le départ**.

Article 7 : Cessibilité de la réservation

- a) Vous pouvez, avant le début du voyage, céder votre voyage à un tiers qui devra remplir toutes les conditions de la convention. Dans ce cas vous devez nous en **informer au plus vite** et suffisamment longtemps avant le départ pour que nous puissions faire les démarches nécessaires à cette modification.
- b) Celui qui cède son voyage et le cessionnaire sont néanmoins **solidairement responsables du paiement du prix total** du voyage et des frais de la cession (modification des billets d'avion, frais de visa...)

Article 8 : Modifications par le voyageur

Nous vous porterons en compte tous les **frais résultants de modifications** que vous auriez demandées.

Article 9 : Modifications avant le départ par l'organisateur de voyages

- a) Si, avant le départ, un des **éléments essentiels** de la convention ne pouvait pas être exécuté, nous vous avertirons le plus rapidement possible et vous informerons de la possibilité de résilier la convention sans pénalité, sauf si vous acceptiez la modification proposée.
- b) Vous devrez nous informer de votre décision dans les meilleurs délais et en tous cas avant le départ.
- c) Si vous acceptez la modification, un avenant à la convention sera rédigé dans lequel figureront les modifications apportées et leur incidence sur le prix.
- d) Si vous n'acceptez pas la modification, vous pourrez demander l'application de l'article 10.

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

Si nous devons résilier le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances qui ne vous sont pas imputables (force majeure, nombre minimal de voyageurs non atteint, ...), vous aurez 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, nous vous rembourserions la différence de prix dans les meilleurs délais ;
- b) soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées en vertu de la convention.

Article 11 : Non-exécution partielle ou totale du voyage

S'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante des services faisant l'objet de la convention ne peut être exécutée, nous prendrons toutes les mesures nécessaires pour vous offrir des substituts appropriés et équivalents en vue de la poursuite du voyage dans les meilleures conditions.

Article 12 : Résiliation par le voyageur

Vous pouvez, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat. Si vous résiliez le contrat pour une raison qui vous est imputable, vous aurez à dédommager l'organisateur de voyages et / ou l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi à la suite de la résiliation. Le dédommagement peut être fixé forfaitairement dans les conditions particulières ou dans le programme, mais il ne peut s'élever qu'à une fois le prix du voyage au maximum.

*Pour vous éviter ce type de désagrément, nous vous conseillons fortement de contracter une **assurance annulation**.*

Article 13 : Responsabilité de l'organisateur de voyages

1. Nous sommes responsables de la bonne exécution de la convention conformément aux attentes que vous pouvez raisonnablement avoir sur base des dispositions de la convention et des obligations découlant de celle-ci.
2. De même, nous sommes responsables des erreurs ou négligences graves de nos préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de nos propres actes et négligences. Nous ne pourrions néanmoins pas être tenus responsables des événements indésirables considérés comme faisant partie du risque inhérent à ce type de voyage.
3. Pour autant que nous n'exécutons pas nous-mêmes les prestations de services prévues dans le contrat, notre responsabilité cumulée pour dommages matériels et la perte de la jouissance du voyage est limitée à concurrence de deux fois le prix du voyage.
4. Pour le surplus, les articles 18 et 19 de la loi du 16 février 1994 sont d'application.

Article 14 : Responsabilité du voyageur

De même vous devrez répondre du préjudice qui pourrait nous être causé, à nos préposés et/ou à nos représentants, par votre faute ou à la suite de la non-exécution de vos obligations conventionnelles. La faute sera appréciée par référence au comportement normal d'un voyageur.

Article 15 : Procédure de plainte

Nous sommes soucieux de satisfaire au mieux les personnes qui nous accompagneront dans nos voyages, néanmoins la perfection n'existant pas :

- Si vous avez une plainte à formuler avant le départ, nous vous demandons de nous en faire part au plus vite afin que nous trouvions une solution ensemble.
- Pendant le voyage, les plaintes, remarques, mécontentements seront à introduire au plus vite sur place auprès de votre accompagnateur et/ou guide afin qu'une solution puisse être recherchée pour la satisfaction de tous. Si nécessaire vous pourrez également prendre contact avec nos bureaux en Belgique.

Après le voyage, les plaintes qu'il a été impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas été résolues de façon satisfaisante nous seront rapportées sans délai afin que nous puissions y donner une réponse adéquate.