

CONDITIONS PARTICULIERES

Outre les conditions générales de l'A.S.B.L. Commission de Litiges Voyages, le contrat de voyage est régi par les présentes conditions particulières, ainsi que, dans le cas de voyages à forfait, par les conditions contractuelles de l'organisateur de voyages, telles que mentionnées dans sa brochure/son programme, ou, dans le cas de prestations de voyages isolées, par les conditions contractuelles du fournisseur de ces prestations. Le voyageur est, le cas échéant, également tenu par les conditions d'assurances (que ces assurances soient comprises dans le prix du voyage ou souscrites séparément par l'intermédiaire de CWT BELGIUM SPRL). Le voyageur déclare avoir reçu et lu ces conditions et les accepter.

Le voyageur reconnaît que CWT BELGIUM SPRL l'a informé des conditions d'une assurance-annulation, d'une assurance-assistance et/ou de toute autre assurance, ainsi que du nom et de l'adresse de la compagnie d'assurance.

CWT BELGIUM SPRL agit toujours en qualité d'intermédiaire de voyages au sens de l'article 1er de la loi du 16 février 1994 relative au contrat de voyages. CWT BELGIUM SPRL est responsable de la bonne exécution du contrat d'intermédiaire de voyages, conformément aux attentes raisonnables du voyageur. CWT BELGIUM SPRL n'est pas responsable de la bonne exécution des prestations de voyages.

Le voyageur qui annule son voyage pour quelque raison que ce soit, est tenu d'indemniser CWT BELGIUM SPRL du préjudice qu'elle subit suite à l'annulation. Ce préjudice est estimé forfaitairement, sauf à CWT BELGIUM SPRL à démontrer son préjudice réel, à 10 % du prix total du voyage avec un minimum de € 35, sans préjudice de l'indemnité de résiliation due à l'organisateur de voyages. Le prix total du voyage doit s'entendre du prix brochure de la prestation commandée ou achetée, majoré des frais facturés éventuellement par l'intermédiaire de voyage.

Chaque voyageur doit être en possession de documents d'identité valables pour le voyage réservé. Il est tenu de s'informer à ce sujet auprès du consulat du pays concerné ou via le site www.diplomatie.belgium.be. Les voyageurs qui n'ont pas la nationalité belge sont obligés de déclarer leur nationalité à CWT BELGIUM SPRL et de s'enquérir eux-mêmes auprès du consulat du pays concerné des documents d'identité requis.

Sauf demande expresse du client, CWT BELGIUM SPRL n'établira pas de note de crédit pour des montants inférieurs à € 50. Il est convenu que passé un délai de 12 mois à dater de l'envoi par CWT BELGIUM SPRL d'une note de crédit, son destinataire, qui n'en aurait pas réclamé le montant, est irrévocablement réputé avoir renoncé à en poursuivre le paiement.

Le voyageur fait élection de domicile auprès de CWT BELGIUM SPRL pour la remise de la confirmation et des documents de voyage. Dans le cas où aucun bon de commande n'a été établi, la facture vaudra bon de commande.

Sauf stipulation contraire, le voyageur est tenu de payer, au moment de la signature du bon de commande ou du contrat, au sens de l'article 23, § 1 et § 4 de la loi du 16 février 1994, un acompte égal à 30% du prix total.

Toutes les factures sont payables au comptant dès réception, sauf stipulation expresse et contraire. Toute facture impayée sera, de plein droit et sans mise en demeure préalable, majorée d'un intérêt de 1 % par mois et d'une indemnité forfaitaire de 15 % du montant de la facture, avec un minimum de 75 EUR.

Les litiges qui ne seront pas soumis à la procédure d'arbitrage de la Commission de Litiges Voyages, relèveront de la seule compétence des tribunaux de Bruxelles. Pour les litiges d'une valeur inférieure à 1.860 EUR, le Juge de Paix de Woluwe-Saint-Pierre sera compétent.

Pour les agences situées en Région de Bruxelles-Capitale : les engagements professionnels de CWT BELGIUM SPRL sont garantis par un cautionnement de 85.000 EUR selon les conditions prévues par l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale de 27 septembre 2012 portant statut des agences de voyages. Ce cautionnement ne peut être mis en jeu qu'après l'envoi par recommandé d'une mise en demeure au débiteur et d'une copie de cette mise en demeure au fonctionnaire désigné par le Gouvernement, Administration de l'Economie et de l'Emploi du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, boulevard du Jardin Botanique 20 à 1035 Bruxelles.

Pour les agences situées en Région Wallonne : les engagements professionnels de CWT BELGIUM SPRL sont garantis par un cautionnement de 75.000 EUR selon les conditions prévues par l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 27 mai 2010 portant statut des agences de voyages. Ce cautionnement ne peut être mis en jeu qu'après l'envoi par recommandé d'une mise en demeure au débiteur et d'une copie de cette mise en demeure au commissaire général au Tourisme, avenue Gouverneur Bovesse 74 à 5100 Jambes.

Pour les agences situées en Région Flamande : les engagements professionnels de CWT BELGIUM SPRL sont garantis par un cautionnement de 300.000 EUR selon les conditions prévues par le Décret du Gouvernement Flamand du 2 mars 2007. Ce cautionnement ne peut être mis en jeu qu'après l'envoi par recommandé d'une mise en demeure au débiteur et d'une copie de cette mise en demeure à International Vlaanderen, boulevard Baudouin 30 à 1000 Bruxelles.

CWT BELGIUM SPRL est assurée contre l'insolvabilité financière auprès du Fonds de Garantie Voyages, avenue de la Métrologie 8 à 1130 Bruxelles.

CARLSON WAGONLIT TRAVEL est la marque commerciale utilisée par CWT BELGIUM SPRL dont le siège social est situé boulevard de la Woluwe, 46 à 1200 Bruxelles et qui est enregistrée sous le numéro 0417290040 au RPM BRUXELLES.

Vos données personnelles figurant sur ce document sont destinées à un usage interne chez CWT BELGIUM SPRL. Elles peuvent uniquement être communiquées aux organisations liées contractuellement à CWT BELGIUM SPRL. Vous avez le droit de consulter et de corriger ces données, comme le prévoit la loi du 8 décembre 1992 sur la protection de la vie privée et ce, dans le cadre du traitement des données.

BIJZONDERE VOORWAARDEN

Bovenop de algemene voorwaarden van de VZW Geschillencommissie reizen, wordt het reiscontract beheerst door onderhavige bijzondere voorwaarden, alsook, in het geval van pakketreizen, door de contractvoorwaarden van de reisorganisator zoals deze afgedrukt staan in zijn brochure/programma, of, in geval van afzonderlijke reisprestaties, door de contractvoorwaarden van de leverancier van dergelijke prestaties. De reiziger is desgevallend eveneens gebonden door de verzekeringsvoorwaarden (zowel van de verzekeringen die inbegrepen zijn in de prijs van de reis als deze die afzonderlijk worden afgesloten via tussenkomst van CWT BELGIUM BVBA). De reiziger verklaart deze voorwaarden te hebben ontvangen, te hebben gelezen en te aanvaarden.

De reiziger erkent inlichtingen te hebben ontvangen van CWT BELGIUM BVBA met betrekking tot de voorwaarden van een annulatieverzekering, bijstandsverzekering en / of andere verzekering evenals van de naam en het adres van de verzekeringsmaatschappij.

CWT BELGIUM BVBA handelt steeds als reisbemiddelaar in de zin van artikel 1 van de wet van 16 februari 1994 betreffende het reiscontract. CWT BELGIUM BVBA is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract tot reisbemiddeling, overeenkomstig de redelijke verwachtingen van de reiziger. CWT BELGIUM BVBA is niet aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reisprestaties.

De reiziger die zijn reis annuleert voor welke reden dan ook, is verplicht CWT BELGIUM BVBA te vergoeden voor de schade die deze lijdt ten gevolge van de annulatie. Deze schade wordt forfaitair bepaald – behalve indien CWT BELGIUM BVBA haar reële schade kan bewijzen – op 10% van de totale reissom met een minimum 35 EUR, boven op de annulatievergoeding die desgevallend verschuldigd is aan de reisorganisator. Onder totale reissom wordt begrepen de prijs vermeld in de brochure voor de bestelde of gekochte reisprestatie, te vermeerderen met de eventuele kosten aangerekend door de reisbemiddelaar.

Elke reiziger dient in het bezit te zijn van geldige identiteitspapieren voor de geboekte reis. De reiziger dient desaanvaande de nodige informatie te verkrijgen bij het consulaat van het betrokken land of via de website : www.diplomatie.belgium.be. De reizigers die geen Belgische nationaliteit hebben zijn verplicht om hun nationaliteit mee te delen aan CWT BELGIUM BVBA en zelf navraag te doen bij het consulaat van het betrokken land omtrent de nodige identiteitspapieren.

Behalve op bijzondere aanvraag van de klant, zal CWT BELGIUM BVBA geen kredietnota opmaken voor bedragen van minder dan 50 EUR. Er wordt overeengekomen dat de bestemming van een kredietnota, uitgegeven door CWT BELGIUM BVBA, die het bedrag ervan niet heeft opgevraagd binnen een termijn van 12 maanden na de uitgifte, geacht wordt onherroepelijk te hebben afgezien van het vorderen van de betaling van dit bedrag.

Voor de overhandiging van de bevestiging en de reisdocumenten, doet de reiziger, woonstkeuze bij CWT BELGIUM BVBA. Indien er geen bestelbon werd opgemaakt, zal de factuur gelden als bestelbon.

Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, betaalt de reiziger bij de ondertekening van de bestelbon of van de reisovereenkomst in de zin van art. 23, § 1 en § 4 van de wet van 16 februari 1994, een voorschot van 30 % van de totale reissom.

Alle facturen zijn bij ontvangst contant betaalbaar, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. Bij gebreke aan betaling van de factuur op haar vervaldag zal van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd zijn van 15 % van het factuurbedrag met een minimum van 75 EUR alsook conventionele verwijlinteressen aan 1 % per maand.

Betwistingen die niet worden onderworpen aan de arbitrageprocedure van de VZW Geschillencommissie Reizen, vallen onder de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van Brussel. De Vrederechter van Sint-Pieters-Woluwe is bevoegd inzake vorderingen met een waarde van minder dan 1.860 EUR.

Voor de agentschappen gelegen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest : de beroepsverbintenissen van CWT BELGIUM BVBA zijn gedekt door een borgtocht van 85.000 EUR onder de voorwaarden gesteld door het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke regering van 27 september 2012 houdende het statuut van de reisagentschappen. Deze borgtocht mag slechts aangewend worden na aanmaning tot betaling per aangetekende brief aan de schuldenaar, met afschrift van deze aanmaning aan de door de regering aangestelde ambtenaar bestuur Economie en Werkgelegenheid, Kruidtuinlaan 20 te 1035 Brussel.

Voor de agentschappen gelegen in het Waalse Gewest : de beroepsverbintenissen van CWT BELGIUM BVBA zijn gedekt door een borgtocht van 75.000 EUR onder de voorwaarden gesteld door het besluit van de Waalse regering van 27 mei 2010 houdende het statuut van de reisagentschappen. Deze borgtocht mag slechts aangewend worden na aanmaning tot betaling per aangetekende brief aan de schuldenaar, met afschrift van deze aanmaning aan het Commissariaat Generaal voor Toerisme, Avenue Gouverneur Bovesse 74 te 5100 Jambes.

Voor de agentschappen gelegen in het Vlaamse Gewest : de beroepsverbintenissen van CWT BELGIUM BVBA zijn gedekt door een borgtocht van 300.000 EUR onder de voorwaarden gesteld door het decreet van de Vlaamse regering van 2 maart 2007 houdende het statuut van de reisagentschappen. Deze borgtocht mag slechts aangewend worden na aanmaning tot betaling per aangetekende brief aan de schuldenaar, met afschrift van deze aanmaning aan het Departement Internationaal Vlaanderen, Boudewijnlaan 30, 1030 Brussel.

CWT BELGIUM BVBA is verzekerd tegen haar financieel onvermogen bij het Garantiefonds Reizen, Metrologielaan 8 te 1130 Brussel. CARLSON WAGONLIT TRAVEL is de gebruikte commerciële merknaam van CWT BELGIUM BVBA met zetel Woluwedal 46 te 1200 Brussel en die geregistreerd werd onder nummer 0417290040 op RPR te BRUSSEL.

Uw persoonlijke gegevens op dit document zijn bedoeld voor intern gebruik bij CWT BELGIUM BVBA. Zij kunnen enkel meegedeeld worden aan organisaties die contractueel verbonden zijn met CWT BELGIUM BVBA. U heeft recht op inzage en verbetering van deze gegevens zoals bepaald in de wet van 8 december 1992 betreffende de bescherming van het privé-leven en dit in het kader van de gegevensverwerking