

OMNIA SA - CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VOYAGE

Nos Conditions particulières de voyage font partie intégrante de toute offre de voyage, de toute inscription et de toute facture. Elles complètent les Conditions générales de voyage de la Commission de Litiges Voyages de même que la loi relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage du 21 novembre 2017. Elles constituent, avec les Conditions générales de voyage, les conditions contractuelles applicables au contrat du client.

Article 1: Champ d'application

En fonction de la nature du ou des services réservés, les parties sont liées par un contrat de voyage à forfait, un contrat de prestation de voyage liée ou un contrat de service de voyage.

Selon les services réservés, il se peut que certaines des dispositions qui suivent ne s'appliquent pas à la réservation.

Article 2: Promotion

Nos brochures, sites Internet, dépliants etc. ont été rédigés en toute bonne foi, sur la base des données disponibles à la date de la réservation. Omnia SA se réserve le droit de corriger, dans les informations précontractuelles, les erreurs matérielles qu'ils pourraient contenir. Le client accepte que l'organisateur apporte des modifications au contrat de voyage à forfait.

Article 3: Informations fournies par le voyageur

Au moment de la réservation, le voyageur peut faire part de ses préférences personnelles ou spécifiques. Il convient de distinguer ici les conditions essentielles, des souhaits particuliers.

Chaque voyageur doit être en possession de documents d'identité valides pour le voyage réservé - lesquels documents consistent, en fonction de la destination, en une carte d'identité ou en un passeport, pourvu ou non d'un visa. Les voyageurs de nationalité non belge communiquent spontanément leur nationalité à Omnia SA. Le voyageur s'informe à propos de ce qui précède, éventuellement auprès du consulat du pays de destination, ou à l'adresse www.diplomatie.belgium.be.

Il en va de même pour les enfants mineurs, qui doivent être en possession d'une carte d'identité personnelle munie d'une photo (« kids-ID »). Le voyageur est tenu de prendre connaissance de la réglementation spécifique applicable aux mineurs d'âge.

Omnia SA ne peut en aucune manière voir sa responsabilité engagée en cas de problème à ce sujet. Si, au départ, un voyageur ne peut produire les documents obligatoires, Omnia SA ne pourra en aucun cas être tenue au paiement des frais ainsi engendrés.

Article 4: Prix

Sauf mention explicite contraire, tous les prix, suppléments et réductions s'entendent par personne. Le prix comprend tout ce qui figure sous l'intitulé « Inclus » du programme de voyage ou de l'offre. Les prix s'entendent en euros.

4.1 Révision des prix

Le prix contractuellement convenu est fixe et comprend tous les services, impôts et taxes mentionnés, sous réserve d'erreur matérielle manifeste et sous réserve des possibilités de modification exposées à l'article 5 des Conditions générales de voyage et à l'article 4 des Conditions particulières de voyage. Toute modification peut engendrer aussi bien une augmentation qu'une diminution de prix.

L'information précontractuelle contient la date de référence utilisée pour calculer le prix. Celui-ci comprend les cours de change, les taxes, le carburant, etc.

4.2 Séjour et autres services à l'étranger

Les prix du séjour et des autres services à l'étranger sont calculés sur la base des tarifs et des cours de change contenus dans les informations précontractuelles. Ils pourront être revus en cas de modification des cours de change après cette date.

4.3 Redevances et taxes

Toute majoration ou diminution des redevances et/ou taxes après la date indiquée dans les informations précontractuelles, donnera lieu à un ajout net au montant du voyage, respectivement à une déduction nette.

4.4 Transport aérien

Le prix du transport aérien est calculé en fonction des tarifs en vigueur à la date indiquée dans les informations précontractuelles, suppléments pour carburant connus à cette date compris. Les suppléments et diminutions pour carburant communiqués par la compagnie aérienne après cette date donneront lieu à un ajout net au montant du voyage, respectivement à une déduction nette.

4.5 Transport par chemin de fer, autocar ou bateau

Le prix du transport par chemin de fer, autocar ou bateau est calculé sur la base des tarifs en vigueur à la date indiquée dans les informations précontractuelles. Les suppléments et diminutions communiqués par la compagnie de transport après cette date donneront lieu à un ajout net au montant du voyage, respectivement à une déduction nette.

Article 5: Formation du contrat

Qu'il réserve sur place ou par une technique de vente à distance, le voyageur confirme qu'il souhaite qu'Omnia SA fasse le plus rapidement possible le nécessaire pour réserver les services concernés (vols, hôtels, excursions etc.), ce qui le prive de tout droit de rétractation.

Article 6: Conditions de paiement

Sauf disposition explicite contraire dans la confirmation de commande, les paiements s'effectuent au siège d'Omnia SA, nets, au comptant et sans escompte, à la signature du contrat.

Si le voyage à forfait est réservé plus de 45 jours avant le départ, un acompte de 30 % sera réclamé, le solde devant être acquitté 45 jours avant le départ. Si la réservation est effectuée moins de 45 jours avant le départ, l'intégralité du montant du voyage sera immédiatement due. D'autres modalités pourront s'imposer, si l'organisateur exige le paiement immédiat à la conclusion du contrat.

En cas d'achat d'autres services, comme des services de voyage ou des voyage d'affaires, le délai de paiement sera convenu entre les parties et précisé sur la facture.

L'acceptation des délais de paiement n'emporte pas novation et ne nuit en rien à l'exigibilité de la dette et des intérêts et indemnités évoqués ci-après.

En cas de non-paiement à l'échéance, le solde en souffrance sera majoré, de plein droit et sans mise en demeure, d'un intérêt de 10 % l'an, de même que des frais de recouvrement, soit une indemnité administrative de 25 euros et les honoraires d'avocat, conformément aux dispositions de la loi du 21 avril 2007.

Si une facture n'est pas intégralement payée à l'échéance, Omnia SA se réserve le droit d'annuler le voyage après mise en demeure. En pareil cas, l'indemnité d'annulation prévue à l'article 8 sera due par le voyageur, sous réserve du droit dont dispose Omnia SA de réclamer indemnité supplémentaire et intérêts. Les acomptes éventuellement perçus seront imputés sur la facture d'indemnisation.

Article 7: Procédure correcte de paiement

Le client est censé transférer de manière correcte les montants dûs à Omnia Travel, et à cet effet utiliser la communication structurée mentionnée sur la facture. Omnia Travel est en droit de facturer des frais administratifs fixes de 50 euro pour couvrir les frais si le client effectue un transfert sans faire usage de la communication structurée.

Article 8: Annulation

8.1 Annulation par le voyageur

Le voyageur peut résilier le contrat, moyennant une indemnité de rupture.

L'annulation d'un voyage réservé est impérativement signifiée par écrit à Omnia SA, avec mention de la référence de la réservation. Les frais d'annulation, qui s'inscrivent en sus du montant forfaitaire de 50 euros par dossier, sont calculés de la manière suivante:

1. Pour les voyages de groupe par vol de ligne, chemin de fer ou autocar:
 - jusqu'à 60 jours avant le départ: 20 % du montant du voyage, augmenté des frais d'annulation du ou des vols de ligne.
 - entre 59 et 31 jours avant le départ: 30 % du montant du voyage,

- augmenté des frais d'annulation du ou des vols de ligne.
 - entre 30 et 16 jours avant le départ: 60 % du montant du voyage, avec un minimum de 125 euros par personne et/ou les frais portés en compte par la compagnie aérienne.
 - entre 15 et 8 jours avant le départ: 80 % du montant du voyage, avec un minimum de 125 euros par personne et/ou les frais portés en compte par la compagnie aérienne.
 - 7 jours avant le départ: 100 % du prix du voyage.
2. Pour les services de voyage vendus séparément: le prix porté en compte par le fournisseur.
 3. Pour les voyages à forfait pour lesquels Omnia SA fait office de détaillant, les conditions d'annulation de l'organisateur sont d'application.
 4. Pour les voyages à forfait dont Omnia SA est l'organisateur, les conditions d'annulation des divers fournisseurs sont d'application.
 5. Pour les croisières et les transports domestiques, des frais d'annulation de 100 % peuvent être portés en compte, quelle que soit la date d'annulation.

Sous réserve de conditions d'annulation spécifiques mentionnées dans le programme de voyage.

8.2 Annulation par Omnia SA

Omnia SA se réserve le droit d'annuler le voyage sans compensation:

- si le nombre minimum de participants payants préalablement fixé n'est pas atteint;
- en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Article 9: Remplacements et modifications demandés par le voyageur

L'apport de modifications à un voyage réservé est accepté moyennant paiement de frais, dont le montant dépend de la date et de la nature de la modification et du type de destination. Voyez les dispositions ci-dessous:

1. Transfert de réservation

Si le transfert de réservation est demandé 60 jours au moins avant le départ, des frais administratifs de 35 euros, majorés des frais portés en compte par le fournisseur, seront exigés. Si le transfert de réservation est demandé moins de 60 jours avant le départ, son acceptation sera soumise à l'autorisation du fournisseur et Omnia SA répercutera sur le voyageur les frais que le fournisseur lui aura porté en compte. Si, malgré tous les efforts, un service n'était plus disponible, le transfert ne serait pas possible.

2. Changement de la date de départ ou de retour

- a. Jusqu'à 60 jours avant le départ: 35 euros par personne, majorés des frais portés en compte par le fournisseur.
- b. Moins de 60 jours avant le départ: voir les conditions d'annulation ci-dessous.

3. Changement de destination avec conservation des dates: voir les conditions d'annulation ci-dessus.

4. Changement du type de chambre: 25 euros de frais de dossier, à moins que le

type de chambre nouvellement choisi ne fasse l'objet d'un supplément spécial, à quoi s'ajouteront les frais portés en compte par le fournisseur.

En cas de paiement anticipé de l'hébergement ou d'autres services, de même qu'en fonction des conditions spécifiques imposées dans le cas des croisières, du transport domestique, des tours, par certains hôtels et autres, les frais d'annulation ou de modification peuvent atteindre 100 % y compris si la modification intervient relativement tôt avant le départ. Ce montant sera majoré de l'indemnité portée en compte par la compagnie aérienne de même que des frais administratifs, en fonction de la date d'annulation.

Article 10: Changements par l'organisateur de voyages

L'organisateur de voyages se réserve le droit d'apporter au voyage à forfait des modifications mineures. Il informera le voyageur de ces modifications sur un support durable (courrier électronique, par exemple).

Omnia SA a le droit de remplacer les accompagnateurs annoncés, empêchés pour cause de maladie ou d'autres circonstances exceptionnelles. Il va de soi qu'Omnia SA sélectionnera dans ce cas des accompagnateurs offrant une valeur ajoutée comparable pour le voyage considéré. Le voyageur ne pourra en aucun cas prétendre à compensation, remboursement ou annulation sans frais.

Article 11: Responsabilité

11.1 Informations générales

La responsabilité est régie par la loi relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage du 21 novembre 2017. La responsabilité de l'organisateur de voyages (si applicable) n'est pas engagée en cas de force majeure, d'événement imprévisible ou incontournable même au prix des plus grands efforts, ou de réalisation d'une des situations exposées à l'article 50 de la loi du 21 novembre 2017. Omnia SA ne peut donc en aucun cas être tenue pour responsable des dommages ou gênes occasionnés par le fait de tiers. Omnia SA n'est pas davantage responsable des dommages ou gênes résultant d'activités ou d'excursions réservées sur place par le voyageur, qui ne font pas partie du voyage à forfait initial.

En ce qui concerne les activités qui font partie des vacances réservées, Omnia SA précise que le voyageur n'est pas tenu d'y participer ou de les réaliser. C'est au voyageur qu'il incombe de savoir s'il est suffisamment préparé et apte à participer à certaines activités, et à en poursuivre l'exercice.

Le voyageur supporte l'entière responsabilité de ses actes et l'intégralité des risques éventuellement liés à l'exercice des activités.

La responsabilité peut aller jusqu'à trois fois le montant total du voyage, pour les cas évoqués à l'article 51 §3 de la loi du 21 novembre 2017.

11.2 Modifications et rectifications

La présente offre est établie sur la base des données disponibles au moment de sa rédaction. Toute rectification et modification sera communiquée aussi rapidement que possible. Les offres sont établies de bonne foi, en fonction des données disponibles. Les parties conviennent expressément que les informations précontractuelles et le voyage à forfait pourront être modifiés après la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de la loi du 21 novembre 2017.

Toutes les informations communiquées par téléphone le sont sous réserve. En cas de modification significative du contrat, le voyageur a le droit de réagir dans les 12 heures ouvrables qui suivent l'expédition de la notification par l'organisateur.

11.3 Horaires

Les heures annoncées sur les horaires, programmes, billets et autres, sont indicatives.

11.4 Début et fin des services

Les services de l'organisateur de voyages commencent à l'aéroport de départ et prennent fin à l'aéroport d'arrivée, après le vol de retour, dans le cas d'un voyage en avion; ils commencent et prennent fin aux lieux d'embarquement et de débarquement pour les autres moyens de transport.

Article 12: Vols

12.1 Heures de vol

Les heures de vol imprimées dans la brochure ou communiquées au moment de la réservation sont elles aussi indicatives. Seuls les horaires imprimés sur les documents de voyage ou annoncés dans les informations les plus récentes, sont d'application. Si les horaires venaient à changer après l'émission des documents de voyage, le voyageur en serait informé. Seul l'horaire le plus récent est d'application.

12.2 « Liste communautaire » des compagnies aériennes

Conformément à l'article 9 du règlement européen (CE) n° 2111/2005 du 14 décembre 2005, l'organisateur de voyages est tenu de vous informer de l'existence d'une liste des transporteurs aériens qui font l'objet d'une interdiction d'exploitation dans la Communauté européenne (la « liste communautaire »). Cette liste peut être consultée à l'adresse https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr.

12.3 Identité des compagnies aériennes effectives

Conformément à l'article 11 du règlement européen (CE) n° 2111/2005, l'organisateur de voyages est tenu de vous informer de l'identité du ou des transporteurs aériens effectifs. Si l'identité du ou des transporteurs aériens effectifs n'est pas connue lors de la réservation, l'organisateur communiquera le nom du ou des transporteurs aériens susceptibles d'assurer effectivement le ou les vols. Vous trouverez dans les programmes de voyage proposés dans la brochure, sous l'intitulé « Inclus », la liste des compagnies susceptibles d'assurer le(s) vol(s). L'identité des compagnies aériennes effectives vous sera communiquée au moment de l'expédition des billets. Toute modification survenue ultérieurement vous sera communiquée aussi rapidement que possible et dans tous les cas, avant l'enregistrement ou, en cas de connexion ne nécessitant pas de nouvel

enregistrement, à l'embarquement.

12.4 Le voyageur est tenu de se présenter suffisamment tôt à l'aéroport. Quelle que soit la cause de son retard, aucun remboursement ne pourra lui être accordé.

12.5 En cas de perte ou de détérioration de ses bagages lors d'un voyage en avion, le voyageur fera établir dès l'atterrissage, par le service Lost properties, le document intitulé « Property Irregularity Report ».

12.6 Les dommages et préjudices occasionnés par des retards ou des suspensions de vols de ligne sont à charge des compagnies aériennes et régis par les conventions et par les directives européennes applicables.

Article 13: Traitement des réclamations et non-conformité

Le voyageur est tenu de signaler sur place, sans retard inutile, tout défaut de conformité constaté, de préférence dans l'ordre suivant des interlocuteurs:

- au prestataire de service concerné
- au représentant de l'organisateur de voyages (l'accompagnateur, l'hôtesse etc.), directement ou par téléphone (les coordonnées figurent dans les documents de voyage).

Pour permettre un traitement fluide et correct de sa réclamation, le voyageur est tenu de fournir à l'organisateur une copie écrite de sa plainte. Toute réclamation doit être accompagnée des preuves nécessaires. Seules les réclamations suffisamment étayées pourront être prises en considération. En cas de réclamation relative à l'exécution d'un vol, la production du billet et de la carte d'embarquement originale pourra être réclamée.

Si la réclamation n'est introduite qu'après le retour, les faits ne pourront pas toujours être constatés, si bien que le droit à compensation ne pourra être garanti. S'il n'a pu obtenir satisfaction sur place ou s'il lui a été impossible de formuler une réclamation sur place, le voyageur introduit, dans le mois qui suit son retour, auprès du détaillant ou de l'organisateur de voyages, une plainte officielle par recommandé ou par la remise d'une lettre contre récépissé.

Le numéro à former en cas d'urgence ou de non-conformité, figurera dans les documents de voyage.

Article 14: Responsabilité et assistance

L'organisateur est responsable de la bonne exécution des services de voyage, mais pas des excursions non incluses et des services réservés sur place.

En cas de non-conformité, la responsabilité de l'organisateur est limitée à un montant qui ne peut excéder trois fois le prix du voyage, sauf en cas de lésions corporelles ou de dommages causés intentionnellement ou par une négligence.

Article 15: Santé

Le voyageur est tenu de s'informer de son état de santé et de se conformer aux obligations éventuelles en la matière. Le voyageur se conforme à la liste des vaccins obligatoires. L'organisateur de voyages n'ayant aucune compétence médicale, le voyageur est invité à soumettre les informations fournies à l'appréciation d'un médecin.

Le voyageur est tenu de communiquer toute information pertinente (santé, contraintes alimentaires, etc.) au moment de la réservation. Tout impératif doit être obligatoirement signalé.

Article 16: Assurances obligatoires et assurances facultatives

L'information relative aux assurances obligatoires et aux assurances facultatives peut varier d'un voyage à l'autre. C'est la raison pour laquelle elle fait partie des informations précontractuelles.

Article 17: Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Omnia SA s'engage à ne réclamer que les données à caractère personnel indispensables à la réalisation des buts visés. Vous acceptez que vos données à caractère personnel puissent être communiquées à certaines instances dans le but de réaliser les objectifs du contrat. Omnia SA s'engage à adopter, conformément aux dispositions du RGPD, les mesures techniques et organisationnelles de protection des données à caractère personnel de ses clients. La politique en matière de respect de la vie privée d'Omnia SA est disponible à l'adresse

<https://www.omniatravel.be/fr/dispositions-legales/declaration-de-respect-de-la-vie-privee/>

L'organisateur est tenu de fournir les données PNR (Passenger Name Record) à la PIU (Passenger Information Unit).

Article 18: Droit applicable et tribunaux compétents

Tout litige à propos de l'interprétation et/ou de l'exécution du contrat sera exclusivement soumis aux tribunaux de l'arrondissement de Leuven, compétents pour dire droit en vertu de la législation et des usages commerciaux belges. Tout contrat conclu avec ou par Omnia SA est exclusivement régi par le droit belge.

Si, pour une raison quelconque, une disposition devait s'avérer invalide, les autres dispositions demeureront intégralement d'application, la disposition invalide étant alors remplacée par une disposition légale qui serait la plus proche possible de la disposition initiale.

Article 19: Assurance contre l'insolvabilité

Omnia SA est assurée contre l'insolvabilité auprès du Fonds de garantie voyages.



Ook uw gemoedsrust verdient vakantie!

En cas d'insolvabilité de l'organisateur de voyages et/ou de l'intermédiaire de voyages avec qui vous avez conclu un contrat de voyage, adressez-vous au Fonds de garantie voyages - soit directement, soit par l'intermédiaire de votre organisateur ou intermédiaire de voyages. Coordonnées du Fonds de garantie voyages: Avenue de la Métrologie 8, 1130 Bruxelles, téléphone: 02/240 68 00, fax: 02/240 68 08, e-mail: mail@gfg.be.