

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Travel Madness

Au 13 novembre 2017

Préambule

Les offres de séjours concernées par les présentes conditions de vente sont proposées par la société Madness Production Sprl, au capital de 15 000 euros immatriculée au registre du commerce et des sociétés belges sous le numéro 0677583602

Travel Madness est une agence de voyages, En collaboration avec YOUR TRAVEL sprl, lic.A1362, Assurance par le Fond Garanties Voyages, rue de la Métrologie 8 A, 1130 Bruxelles. Nous vous invitons à lire attentivement les conditions générales de vente ainsi que nos conditions particulières de vente. Vous pouvez nous contacter du lundi au samedi de 9h à 20h00 au 0471.69.15.77 ou par mail à info@travelmadness.be.

Ces conditions générales sont d'application aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages tels que définis par la loi belge du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation et d'intermédiaire de voyages.

II - Conditions particulières de vente TRAVEL MADNESS

Article préliminaire

L'inscription à un voyage avec la société Madness Production implique l'adhésion à l'ensemble des dispositions légales précisées par la loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 et son Décret d'application n° 2009-1650 du 23/12/2009 (voir « I - conditions générales de vente ») ainsi qu'à nos « conditions particulières de ventes » figurant ci-après.

Le client reconnaît avoir la capacité de contracter un séjour répondant aux conditions générales et particulières de vente énoncées ci-après.

Conformément aux articles L.121-16-1 et L121-21-8 du Code de la Consommation, le présent contrat n'est pas soumis à un droit de rétractation.

Les présentes Conditions Particulières de Vente ont été élaborées conformément aux articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme, fixant les conditions d'exercice des activités relatives à

l'organisation et à la vente de voyages et de séjours, à l'exclusion de la vente de vols secs. Elles tiennent également compte de la réglementation européenne et des conventions internationales, notamment en matière de transport aérien. Elles sont portées à la connaissance du client avant la signature de son contrat de vente et font partie de l'information préalable visée à l'article R. 211-6 du Code du Tourisme.

La SPRL MADNESS PRODUCTION pourra modifier le contenu des présentes Conditions Particulières de Vente, qui sont à jour lors de leur mise en ligne et de leur consultation par l'internaute. Les dispositions mentionnées ci-dessous, y compris les prix, annulent et remplacent toute information antérieure.

Les présentes Conditions sont complétées par les Conditions Particulières de Vente du fournisseur de chaque prestation.

Quel que soit le mode de réservation de son forfait ou de sa prestation touristique, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Particulières de Vente, des conditions spécifiques au fournisseur de voyages concerné ainsi que du descriptif de la prestation choisie sur le Site.

1. L'offre de séjours

Ce site ne constitue pas un document contractuel.

Les descriptifs des hôtels et hébergements sont établis avec soin mais nous ne saurions être tenus responsables de certaines modifications intervenues depuis la mise en ligne du site.

Les prix, horaires et itinéraires mentionnés ne sont pas contractuels et peuvent être modifiés.

Les prix sont calculés de façon forfaitaire et basés sur un certain nombre de nuits et les programmes ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières.

Le prestataire se réserve la possibilité de modifier les lieux et les événements proposés en cas d'indisponibilité de dernière minute des prestataires ou en cas de force majeure. Cependant l'organisateur mettra tout en œuvre pour remplacer ces prestations par des prestations de qualité équivalente.

2. Les prix

Les descriptifs des offres présentés sur notre site comprennent des prestations à des prix négociés qui sont précisés pour chacun des séjours proposés.

2.1 Tous nos prix sont indiqués en euros et TVA comprise. Nos prix sont valables au jour de la commande. Pour chaque voyage et sauf mention contraire, le descriptif mentionne les prestations incluses dans le prix.

2.2 Sauf mention contraire dans la description de l'offre, les prix ne comprennent pas :

- Les frais de visas et ceux liés aux formalités administratives et sanitaires nécessaires au voyage (vaccinations, traitements médicaux, etc..), et toutes les dépenses à caractère personnel (blanchissage, téléphone, pourboires,...)
- Les visites et excursions facultatives, les entrées dans les musées et sites, les options.
- Les cautions demandées lors de la prise de la chambre (les chèques ne sont pas acceptés lorsque le séjour a lieu à l'étranger).

Conformément à l'article L211-12 du Code du Tourisme nous nous réservons le droit, à plus de 30 jours du départ, de modifier nos prix tant à la hausse qu'à la baisse en cas de variations significatives entre le jour de l'inscription et celui du départ du coût des transports.

3. Les Assurances

Les tarifs des séjours n'incluent aucune assurance. Nous recommandons fortement à chaque participant de souscrire une ou plusieurs assurances facultatives proposées lors de la réservation du séjour. Le descriptif de chacune des assurances proposées est disponible sur simple demande ou sur notre site internet. Le participant doit souscrire son (ses) assurance(s) lors de l'inscription :

3.1 Assistance rapatriement (Voir les conditions) : prix selon séjour (indiqué lors de la réservation)

3.2 Assurance annulation et bagage (Voir les conditions) : Prix selon séjour (indiqué lors de la réservation). L'assurance annulation ne peut plus être contractée lorsque la réservation a lieu moins de 31 jours avant la date de départ souhaitée.

En cas de nécessité, le participant qui aura souscrit une assurance (assistance ou annulation) devra s'adresser directement à un membre du personnel Travel Madness présent sur le séjour qui, en cas de besoin, se chargera de contacter l'assureur.

Le descriptif de la procédure à suivre en cas de nécessité est expliquée dans le descriptif envoyé au plus tard 48h avant le départ sur l'adresse de contact fourni par le client lors de sa réservation.

4. Les paiements

4.1 Mode de paiement

Pour les réservations sur le site www.travelmadness.be, Madness Production n'accepte que le paiement par virement bancaire.

4.2 Conditions de paiements

Pour toute commande de voyage sur le site www.travelmadness.be, les conditions de paiements sont les suivantes :

- Si la commande est passée plus de 30 jours avant le départ, un acompte de 150 € pour les voyages en car et 250 € pour les voyages en avion est demandé afin de procéder à la réservation du séjour.
- Si la commande est passée moins de 15 jours avant le départ, l'intégralité du prix de la commande est demandé endéans les 15 jours suivantes l'inscription.

NB : seul le règlement de l'intégralité du prix du voyage donne lieu à l'envoi des documents de voyage par courrier.

4.3 Paiement en mensualité

Le client peut s'il le désire, régler le montant de son voyage en plusieurs mensualités. Celles-ci diffèrent pour chaque séjour. Les montants des mensualités sont indiqués sur le formulaire de réservation lors de l'inscription à l'un des séjours proposés par Travel Madness.

Lors d'un paiement en plusieurs mensualités, le client devra s'acquitter de l'acompte en vigueur, référé au point 4.2.

Une fois celui-ci réglé il recevra un échéancier synthétisant les montants et les échéances à suivre. Le client est tenu de régler les mensualités à la date indiquées sur son échéancier.

Lors du paiement de la dernière échéance, le client recevra tous ses documents de voyage.

En cas d'annulation se référer au point 6 de la présente.

4.4 Validation de la commande

Une commande sera considérée comme ferme et définitive par l'organisateur pour l'ensemble des participants dès réception de l'acompte d'un participant. Les documents de voyage ne seront envoyés qu'une fois le solde de la commande réglé. A défaut de règlement sous 15 jours après l'inscription, la commande sera considérée comme nulle et non avenue.

5. Documents de voyage / Documents d'identité

Le client reconnaît que toutes les informations saisies dans le formulaire de réservation sont exactes.

L'organisateur ne pourra être tenu pour responsable du défaut d'information ou de l'information tardive du client en cas de saisie erronée des renseignements collectés lors de l'inscription.

Le client est expressément informé que la plupart des informations données par l'organisateur se fait sous forme de courrier électronique envoyé aux adresses électroniques renseignées par les clients.

Il appartient à chaque participant de se renseigner sur les documents d'identité nécessaires au voyage contracté (en cas de séjour à l'étranger).

Une note est envoyée à toutes fins utiles dans les documents de voyage mais Travel Madness ne saurait être tenu responsable en cas d'empêchement pour un participant de prendre un moyen de transport ou de rallier un site.

5.1 La remise des documents de voyage se fait :

5.1.1 Automatiquement par courrier électronique envoyé à l'adresse renseignée par le client lors de sa commande.

5.1.2 Sur demande, par courrier (affranchi au tarif normal en vigueur).

5.2 Dans certains cas (date de réservation proche du départ par exemple), vos documents de voyage pourront vous être remis directement au départ sur présentation d'une pièce d'identité et du document de confirmation de votre voyage.

6. Annulations / Modifications / Retard de paiement

6.1 Par l'organisateur

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité, si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.

L'organisateur se réserve la possibilité de modifier les lieux et les événements proposés en cas d'indisponibilité de dernière minute des prestataires. Cependant, l'organisateur mettra tout en œuvre pour remplacer ces prestations par des prestations de qualité équivalente.

6.2 Par le client

6.2.1 Toute demande d'annulation ou de modification de voyage par le client devra parvenir à Madness Production par mail à l'adresse info@travelmadness.be.

A moins de 14 jours du départ, en plus de la lettre recommandée, le client devra impérativement nous signaler son annulation par mail à l'adresse info@travelmadness.be

6.2.2 Si le client prend la décision d'interrompre, d'abrégé ou de ne pas consommer une ou plusieurs prestations incluses dans son programme pour quelque cause que ce soit, il ne pourra prétendre alors à aucun remboursement.

6.2.3 Le défaut d'enregistrement des clients au lieu de départ qu'elle qu'en soit la cause sauf en cas de force majeure, sera retenu comme annulation et impliquera la retenue de 100% du montant du voyage.

6.2.4 Annulation par le client

De plus, l'annulation ou le désistement peuvent entraîner la perte de la totalité des paiements.

L'annulation ou le désistement peuvent également entraîner des frais complémentaires pour les autres participants en cas de changement de type d'hébergement (exemple : passage d'un appartement de 8 personnes à un appartement de 7 personnes).

Dans ce cas-là, les frais de modifications visés au paragraphe 6.3 seront appliqués aux autres participants restants de la commande.

6.3 Modification par le client

Les frais entraînés par le changement sont à la charge du client.

En cas de modification, les frais peuvent varier selon les produits.

Le client est informé que le refus de règlement d'un éventuel supplément en fonction de la modification souhaitée (cf §5.2) pourra entraîner l'absence d'envoi des documents de voyage et la non-délivrance des clés de la chambre à l'arrivée sur le site.

6.4 Cession

6.4.1 : Conformément à l'article L211-11 du Code du Tourisme, le client pourra céder son contrat (hors les contrats d'assurance) à un tiers, à condition d'en informer Madness Production Sprl par écrit(lettre recommandée) au plus tard 7 jours avant le début du voyage, en précisant les noms et adresses du ou des cessionnaires et du ou des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage (les mêmes tranches d'âges notamment)

.

6.4.2. Le cédant ou le cessionnaire qui souhaite céder son contrat pour le faire gratuitement mais devra s'acquitter des éventuels frais en complément. (Annulation avion, changement de nom,...)

7. L'Hébergement

7.1 Les prix sont calculés en nombre de nuitées. D'après les règles de l'hôtellerie internationale une nuitée s'étend de 12h00 jusqu'à 12h00 le jour suivant (sauf application du paragraphe 6.2 de la présente). Sauf mention contraire, en cas de prise de possession avant midi ou de libération après 12h00 (dû aux horaires des bus par exemple), il se peut que l'hôtelier facture une nuitée au client quel que soit le temps passé dans la chambre

7.2 Le jour du départ et le jour du retour du voyage sont inclus dans la durée du voyage. Le premier et le dernier jour étant généralement consacrés au transport, il est expressivement convenu que si, en raison des horaires imposés par les transporteurs, la première et/ou la dernière nuit se trouvait écourtée(s) par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

7.3 Le nombre d'étoiles attribuées aux établissements hôteliers correspond à une classification établie en fonction des normes locales du pays d'accueil. Ces dernières peuvent différer des normes belges et européennes.

7.4 Une caution sera demandée à chacun des participants afin de couvrir les éventuels dégâts causés à l'hébergement. Le montant et les modalités de versement de cette caution sont précisés dans les documents de voyage.

En cas d'absence d'état des lieux contradictoire, il appartient à chaque occupant du logement de mentionner à l'hébergeur ou à un responsable Travel Madness les dégâts et/ou matériels manquants constatés dans le logement dès son arrivée dans celui-ci. A défaut, le client pourrait être facturé lors de son départ.

8. Transport :

Les transports en autocars de grand tourisme ou en avion sont affrétés par Travel Madness.

Travel Madness se réserve la possibilité d'annuler un départ en cas de nombre insuffisant de voyageurs.

Travel Madness s'engage à en informer le client au plus tard 7 jours avant la date de départ. (Sauf délai plus court mentionné dans la rubrique Transport du séjour concerné).

L'heure de départ du car (ou du rendez-vous) est précisée dans les documents de voyage que vous recevrez au plus tard 7 jours avant le début de votre séjour.

L'heure et le lieu de départ sont donnés à titre indicatif et peuvent être soumis à modification avec information préalable du client à l'adresse électronique et/ou par téléphone via les coordonnées renseignées par le client lors de sa commande. Si les renseignements fournis sont erronés et aboutissent à un défaut d'information du client, la responsabilité de Travel Madness ne saurait être engagée.

L'autocar ne pourrait attendre un client qui ne se présenterait pas à l'heure à la convocation en raison d'un retard préalable et même si ce retard a pour origine un cas de force majeure, un cas fortuit ou le fait d'un tiers.

En raison des obligations des transporteurs, il est possible que les autocars ou les avions affrétés arrivent plus tardivement que prévu à destination. La responsabilité de Travel Madness ne saurait être engagée.

Si un client ne peut se présenter au départ prévu (aller ou retour), il devra effectuer le trajet par ses propres moyens sans pouvoir prétendre à aucune indemnité de la part de Travel Madness.

Le client est informé que les voyageurs présents dans le moyen de transport affrété par Travel Madness sont soumis à la charte de bonne conduite donnée par Travel Madness et devront se soumettre à leurs directives.

Il est rappelé que la législation belge interdit notamment :

- De fumer dans les autocars et les avions
- De rester en station debout lorsque l'autocar ou l'avion est en marche

Bagages : chaque client reste personnellement responsable de ses bagages et objets personnels, dès la montée dans le moyen de transport choisi ou l'arrivée à l'hôtel et ce jusqu'à la descente du moyen de transport choisi ou le départ de l'hôtel. Si vous venez à égarer des objets personnels durant le séjour, merci d'en informer l'équipe Travel Madness et/ou l'hôtel dès la perte de ces objets. Travel Madness mettra tout en œuvre pour retrouver ces objets mais en cas de perte définitive, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

9. Animations

Les animations incluses dans le tarif et prévues dans le descriptif du séjour sont soumises à aléa. En effet, il se peut que les prestataires locaux soient dans l'obligation d'annuler une activité en raison d'un nombre insuffisant de demandes, des conditions météorologiques, de la sécurité des participants, d'un cas de force majeure...

Travel Madness s'engage à informer le client de toute modification le plus tôt possible mais l'annulation d'une ou plusieurs activités ne saurait aboutir à un remboursement du client. Néanmoins Travel Madness s'engage à remplacer l'activité en question par une activité de qualité équivalente.

Les animations payantes sont gérées par des prestataires locaux indépendants.

Une fois réglées, les places pour ces animations payantes ne sont ni échangeables ni remboursables.

Le client ne saurait prétendre à aucun remboursement s'il ne se présente pas à une animation payée, même en cas de force majeure, de cas fortuit ou du fait d'un tiers.

Si un déplacement est nécessaire pour la participation à l'activité, celui-ci reste à la charge du client.

10. Règles de comportement

Le client est informé que l'inscription à un séjour Travel Madness implique l'adhésion à la charte de bonne conduite par le responsable du site hébergeant le client (règles affichées la plupart du temps au sein de l'hébergement) ainsi qu'à la législation en vigueur dans le pays d'accueil.

Les séjours « Summerbreak Reloaded et Summerbreak Evasion by Travel Madness » et les séjours comprenant une offre « all-inclusive » sont réservés aux clients majeurs à la date d'arrivée sur le site (le client s'engageant à fournir sa véritable date de naissance lors de son inscription).

Auquel cas un client ne respectera pas la charte de bonne conduite, celui-ci peut se voir exclu du séjour et devra s'acquitter des frais éventuels liés à cette exclusion.

11. Réclamations

Toute réclamation ayant trait au séjour doit être signalée sur place à l'organisateur. A défaut de ce faire, elle ne saurait être recevable ultérieurement.

Dès le retour du client, cette réclamation doit être adressée à Madness Production dans les 30 jours suivants la fin du séjour :

- Par lettre recommandée avec accusé de réception au « service clientèle » de www.travelmadness.be, 220 rue de la station – 1410 WATERLOO
- Ou par e-mail à l'adresse suivante : info@travelmadness.be

Passé ce délai de 30 jours, aucune réclamation ne pourra être prise en considération.

Madness Production ne pourra accepter aucune réclamation relative à toute perte, avarie ou vol de bagages, vêtements ou objets personnels.

12. Responsabilité

La responsabilité de Madness Production SPRL est définie par l'article L211-16 du Code du Tourisme. Madness Production choisit avec soin les prestataires intervenants dans le cadre de ses forfaits. En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de tout élément entrant dans le forfait, la responsabilité de Travel Madness ne saurait être engagée si cette inexécution ou mauvaise exécution est imputable à vous-même, à un cas de force majeure ou fait imprévisible et insurmontable, ou à un tiers étranger à la prestation des fournitures prévues au contrat.

Le client est expressément informé qu'en aucun cas la responsabilité de l'organisateur ne pourra être recherchée pour des conséquences relatives à sa consommation d'alcool et/ou de substances illicites (dont la consommation est interdite sur les séjours) et pour des incidents et/ou débordements qui trouveraient leur source dans le comportement du participant.

13. Propriété intellectuelle

Tous les documents, informations, textes, photographies, images, icônes, sons, vidéos, logiciel, base de données, données graphiques, ou tout autre contenu diffusé sur le site, sont protégés au titre du

droit d'auteur et de la propriété intellectuelle pour le monde entier. Conformément au Code de la propriété Intellectuelle belge, seule l'utilisation pour un usage privatif est autorisée, sous réserve de dispositions légales ou réglementaires applicables plus restrictives. Toute autre utilisation est susceptible d'être qualifiée de contrefaçon et sanctionnée par les tribunaux belges compétents.

14. Droit applicable

Madness Production est une société de droit belge. Les conditions de vente sont soumises au droit belge. La loi applicable à nos relations est la loi belge.

En cas de litige, les tribunaux belges seront compétents.

15 Procédure de conciliation

En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre eux.

Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi dans un délai de 1 à 3 mois, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de la cellule conciliation de l'asbl Commission de Litiges Voyage pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.

Le secrétariat procurera aux parties une brochure d'information, un règlement de conciliation et un « accord de conciliation ». Dès que les parties concernées ont rempli et ont signé cet accord (en commun ou séparément), et dès que chaque partie a payé les frais pour la procédure de conciliation sera entamée.

Conformément à la procédure simple décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elle.

L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties. Secrétariat de la « Cellule conciliation » : Téléphone : 02/277 61 80 Fax : 02/277 91 00 e-mail : conciliation.clv@skynet.be

.