

## Conditions particulières de vente

### Le voyages à forfait

#### 1. OFFRES

- Les offres sont rédigées de bonne foi en fonction des données disponibles au moment de la création de celle-ci.
- AC Tours se réserve le droit de corriger des erreurs matérielles manifestes dans les informations précontractuelles et dans le contrat.
- Le receveur de l'offre accepte que les informations Précontractuelles puissent être modifiées avant la conclusion du contrat.
- Toutes les informations communiquées par téléphone ou autres supports sont toujours sous réserve des disponibilités.

#### 2. Prix du voyage

Le prix convenu dans le contrat est fixe et tous les services et taxes sont inclus, sous réserve d'une erreur matérielle évidente et des possibilités d'adaptation du prix prévues à l'article 5 des Conditions Générales de Voyages.

#### Les prix comprennent

Le transport, comme indiqué au document de voyage, le logement et/ou d'autres services comme indiqués au document de voyage, le service et les taxes dans les hôtels, toutes sortes de taxes routières (très élevées), la TVA, le transport des bagages (poids selon la compagnie) et une pièce de bagage à main par personne.

Les prix pour les vols moyens courriers au départ de Bruxelles sont calculés sur base de la classe light Economy. Si la classe de réservation mentionnée est complète, nous nous réservons le droit d'appliquer un supplément dont le montant vous sera précisé lors de votre inscription.

#### Les prix ne comprennent notamment pas

- les boissons et les frais personnels, les excursions facultatives, les entrées pour visites, excursions en bateau, funiculaire et rémunération aux guides locaux ou personnel, aux bagagistes...

- les frais pour visa, vaccinations et autres formalités

Les frais de visa ne vous seront pas facturés dans le cas où vous réalisez, de vous-même et sous votre responsabilité, la démarche d'obtention, à titre individuel, des visas nécessaires et indispensables à la réalisation de votre voyage et cela, sans l'intervention et l'engagement des services de AC Tours. AC Tours sera alors dégagé de toutes obligations d'assurer votre voyage si vous n'avez pu obtenir le ou les visa(s) nécessaires le jour du départ de votre voyage ; les conditions d'annulation

de votre contrat seront alors appliquées.

- l'assurance annulation et l'assurance voyage.

Nos prix ont été calculés en fonction des données économiques

connues à la date du **01/08/22**. Toutes modifications de

taxes et redevances dans les pays visités et celui du pays de

départ, du prix des carburants ainsi que la variation du taux

des devises (sur la base d'une parité Euro/Dollar US à **1 € =**

**1,04 USD** selon les conditions définies par les compagnies aériennes, fluviales et maritimes et les compagnies d'autocars)

le cas échéant, peuvent entraîner un changement de prix dont

le client sera informé dans les meilleurs délais et au plus

tard vingt (20) jours avant le départ du séjour ou du voyage

conformément aux dispositions légales et réglementaires. Les

prix mentionnés dans ce catalogue intègrent les surcharges de

kérosène connues au **01/08/2022**. Pour les voyages "avion", la

part terrestre correspond à 60 % du prix de vente du voyage et

la part aérienne à 40 % du prix du voyage (à confirmer suivant la destination).

### **3. Paiement du voyage**

L'acompte dont il est question dans l'Article 6 des Conditions

Générales dépend de la date de réservation et de la nature des

services.

En règle générale, un acompte de minimum 30 % est demandé

à la réservation (minimum de 150€ par personne).

AC Tours se réserve le droit de demander un acompte

supplémentaire avec un maximum de 100 % du prix du voyage si le fournisseur le demande, ce cas sera spécifié dans le contrat.

En cas de demande d'émission des billets d'avion au moment

de la réservation, AC Tours demandera le paiement de la totalité

des frais des billets.

Le solde devra être payé 69 jours (voyage en avion) ou 30 jours (voyage en autocar) avant le départ .

En cas de réservation tardive (moins de 69 ou 30 jours avant la date

de départ), le montant total est dû immédiatement.

En cas de non-respect des délais de paiement, AC Tours se

réserve le droit d'annuler le contrat et d'imputer les frais

aux voyageurs.

### **4. Modification et résiliation**

#### **A par l'organisateur du voyage**

Selon les Articles 9 et 10 des Conditions Générales,

l'organisateur du voyage se réserve le droit d'apporter des modifications mineures au contrat du voyage à forfait.

L'organisateur du voyage en informera le client, et ce, sur un

support durable (par e-mail par exemple)

#### **B Par le**

Selon les Articles 8 et 11 des Conditions Générales, le voyageur peut modifier ou résilier le contrat moyennant le paiement de frais de modification ou de résiliation : le voyageur ne peut résilier que par écrit ou par mail et recevoir une confirmation de sa résiliation par l'organisateur.

### **Voyages en autocar et transferts aéroport :**

Le dédommagement est fixé comme suit :

Modifications minimales : nom, lieu d'embarquement, type de chambre :

- De 30 jours jusqu'à 14 jours avant le départ : 25 € par dossier

- De 13 jours à 3 jours avant le départ : 50 € par dossier

- Moins de 3 jours avant le départ : 50 € par personne

Mod : date de départ (ou de retour), hôtel, destination, prestation... :

- De 30 jours jusqu'à 14 jours avant le départ : 50 € par dossier

- De 13 jours à 3 jours avant le départ : 100 € par dossier

- Moins de 3 jours avant le départ : voir annulation.

• Annulation par le voyageur :

- De 180 jours à 30 jours avant le départ : 30% du prix du voyage avec un minimum de 50 €

- Moins de 30 jours avant le départ ou no show : 100 % du prix du voyage.

- Voyage d'1 jour : 100% de frais des inscriptions.

### **Voyages en avion :**

Pour toute annulation de voyages ou de séjours, ou pour toutes modifications ou changements demandés avant le départ, AC Tours se réserve le droit d'appliquer les conditions d'annulation énoncées ci-dessous. Les mêmes principes peuvent s'appliquer en cas de cession du contrat : nous vous invitons à consulter votre agence pour plus de détails.

#### **1. Le dédommagement est fixé comme suit :**

##### **A plus de soixante (60) jours avant le départ :**

les sommes acquittées par le client seront au choix de ce dernier :

• Soit reportées sur un autre voyage de son choix dans les 12 (douze) mois qui suivent l'annulation, déduction faite de la somme de 100 € par personne à titre de frais d'annulation et de report. Suivant les conditions, il peut être ajouté à ces frais d'annulation, les frais réels engagés selon le type de billets (aérien, maritime ou ferroviaire) dès l'instant où ils sont non échangeable et non remboursables, les frais de visites non remboursables, les frais de visas engagés...

• Soit remboursées au client, déduction faite des frais d'annulation équivalents à : **15 %** (avec un montant minimum de 200 € par personne) du prix total du voyage à forfait et non remboursable par l'assurance.

**Entre cinquante-neuf (59) et trente-et-un (31) jours avant le départ : les sommes acquittées par le client seront, au choix de ce dernier :**

• Soit reportées sur un autre voyage de son choix dans les

12 (douze) mois qui suivent l'annulation, déduction faite de la somme de 150 € par personne à titre de frais d'annulation et de report. Suivant les conditions, il peut être ajouté à ces 150 €, les frais réels engagés selon le type de billets (aérien, maritime ou ferroviaire) dès l'instant où ils sont non échangeables et non remboursables, les frais de visites non remboursables, les frais de visas déjà engagés...

- Soit remboursées au client, déduction faite des frais d'annulation, équivalents à **20 %** (avec un montant minimum de 250 € par personne) du prix total du voyage à forfait et non remboursable par l'assurance
- A partir de trente (30) jours avant le départ : les frais d'annulation sont calculés suivant le tableau ci-dessous (1) :

**FRAIS D'ANNULATION NOTIFIEE IL SERA RETENU\***

Entre 180 et 69 Jours avant le départ .....35 % du prix du voyage

Moins de 69 jours avant le départ et no show ..... 100 % du prix du voyage

Suivant les conditions, il peut être ajouter à ces frais d'annulation, les frais réels engagés selon le type de billets (aérien, maritime ou ferroviaire) dès l'instant où ils sont non échangeable et non remboursables, les frais de visites non remboursables, les frais de visas engagés... **(\*sous réserve d'un montant minimum de frais d'annulation de 300 € par personne**

**Nous vous conseillons de prendre une assurance "Annulation Et Assistance**

**2. Modification de nom (s)/prénom(s) sur les forfaits et billets**

Avant émission du ou des billet (s) d'avion, le Client dispose de la faculté de solliciter le changement ou la correction sur un billet d'avion de l'identité (nom/prénom (s)) d'un ou de plusieurs participants (incluant la correction de l'orthographe, ou encore le changement d'état civil). Dans cette hypothèse, toute demande de changement entraînera obligatoirement, à la charge du/des client(s) des frais administratifs de modification de 50 € par passager. Tout billet d'avion déjà émis à l'attention d'un passager est réputé non modifiable et non remboursable quel que soit le délai pouvant exister entre la date de la demande de modification et la date de début du voyage. Il est précisé qu'après émission, la possibilité de solliciter la modification d'un billet d'avion est fixée à la discrétion des aériennes qui peuvent le cas échéant exiger le rachat intégral d'un nouveau billet d'avion. En tant que de besoin, il est précisé que si le client modifie sa réservation, les tarifs en vigueur indiqués ne s'appliqueront plus au changement de réservation demandé. Aussi, les frais administratifs de modification pas, le cas échéant, un éventuel différentiel de prix des billets d'avion concernés, du prix des chambres et des éventuelles locations demandées à destination.

Aucune demande de modification de nom ne pourra être acceptée le jour du départ à l'aéroport. AC Tours devra être dans tous les cas avisé par écrit du changement de nom ; et ceci avant la présentation du client à l'aéroport.

En cas d'invalidité du titre de transport aérien ou, si ce dernier n'a pas donné lieu à transport, le client peut se faire rembourser les taxes et redevances comprises dans le prix du titre acheté et dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager dans les conditions de la réglementation applicable en la matière.

#### **Croisières :**

Conditions spéciales : nous consulter

**4.** AC Tours se réserve le droit de majorer les frais d'annulation d'un montant équivalant à 10 % du prix total du dossier.

#### **5. Cession du contrat**

Le voyageur peut à tout moment céder son contrat et dans ce cas appliquer les frais spécifiés à l'article 4 des conditions particulières.

#### **6. Cession, modification ou annulation**

Pour toute modification, annulation ou cession de contrat, le souscrivand du contrat doit avoir l'accord écrit des voyageurs concernés.

#### **7. Non-conformité**

Le voyageur a l'obligation de communiquer toute non-conformité constatée sur place, Le voyageur devra notifié par écrit aux prestataires de service et contacter directement Mercury en s'assurant d'avoir la preuve de la bonne réception de la plainte par Mercury. Mercury se réserve le droit de répondre dans les 2 jours ouvrables après réception de la plainte

#### **8. Bagages**

Les étiquettes à bagages doivent être dûment remplies et porter clairement le nom du voyageur, la destination, le nom de l'hôtel et la date de départ. Elles doivent être attachées aux valises.

##### **A. En avion**

Le poids des bagages transportés varie selon les compagnies Et le type de vol. Pour les vols 'charter'(maximum15 kg en soute et 1 bagage à main de max. 6 kg), pour les vols réguliers « moyen-courrier » (20 à 23 kg en soute et 6 kg en cabine) et pour les vols long-courriers (23 kg en soute et 12 kg en cabine). Si votre voyage comprend des vols intérieurs, le poids accepté peut être moindre que sur le vol international. Repas : en "charter" et en moyen-courrier, les repas à bord ne sont quasi jamais inclus. Vous pourrez généralement acheter des boissons et des snacks à bord. Pour les long-courriers, un repas complet (apéritif, plat chaud, boisson, dessert, café) sera servi. Votre agent de voyage vous fournira les renseignements nécessaires avant votre départ.

##### **B. En autocar**

Les bagages sont limités et ne peuvent dépasser la dimension standard et 20 kg par personne, pour les séjours en car. Nous déclinons toute responsabilité pour les bagages à mains, vêtements, appareils-photos, caméscopes, et autres objets personnels laissés dans les cars, les avions, les hôtels ou les restaurants en cours de voyage, ainsi que pour les souvenirs achetés en cours de voyage. Nous acceptons de transporter ces derniers sans engager notre responsabilité et dans la limite de la place disponible dans les soutes de l'autocar. D'autre part, il nous est impossible d'assurer les recherches des objets ou vêtements oubliés en cours de voyage. En raison des nombreux problèmes survenus à ce sujet dans le passé, nous ne prendrons aucune demande de recherche en considération.

#### **Généralités : autocar**

Votre place est réservée dans le car par ordre d'inscription. Dans le car, tout le monde est invité à se conduire de façon correcte de même que dans les hôtels. Les chiens ou autres animaux ne sont pas admis.

#### **9. Exclusion**

Le voyageur qui se conduit d'une manière qui compromet la bonne marche du voyage ou gêne gravement les autres voyageurs pourra être exclu de la poursuite du voyage ou du séjour. Tous les frais qui en découleraient seraient à sa charge et il n'aurait, en aucun cas, droit à la restitution totale ou partielle du montant du voyage.

**10. Nombre de participants :** en vertu de l'article 10, paragraphe 1 :

**DÉPARTS GARANTIS :** selon les destinations, nos départs peuvent être garantis avec un minimum de **participants**.

A titre d'exemple, les circuits en Europe (*formules autocar et/ou avion*) sont **le plus souvent** assurés à partir de 25 participants,

- à Dubai à partir de 15 participants,

- en Amérique du Nord ..... à partir de 30 participants,

La taille maximale d'un groupe varie selon la taille et la capacité des véhicules Utilisés et le cas échéant en fonction des infrastructures locales afin d'assurer un confort optimal. Une information précise sur les tailles minimales et maximales de chaque voyage peut être obtenue via votre agence de voyages.

Par ailleurs, si **AC Tours** décide d'annuler un voyage ou un séjour avant son départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, AC Tours remboursera le client de l'intégralité des sommes versées.

- Les vols charters sont soumis à un critère d'occupation minimale de 50%.
- Le tour opérateur peut également annuler le voyage en

Cas de participation insuffisante dans son autocar (moins de 40 personnes). Dans ce cas, il avertira ses passagers et remboursera la totalité des sommes déjà versées et ce, 15 jours avant la date du voyage. Et 48 h avant la date de départ pour les voyages d'un jour.

### **11. GDPR -Politique de traitement des données**

La confidentialité et la sécurité sont de la plus haute importance pour le groupe AC Tours et nous nous évertuons d'assurer que nos mesures techniques et organisationnelles respectent vos droits relatifs à la protection des données.

Consentement : en s'inscrivant à nos newsletters, en signant un bon de commande, en demandant une offre ou en remplissant un formulaire de contact sur un de nos site Mercury, vous convenez et acceptez que AC Tours puisse recueillir, traiter, stocker vos données personnelles. En nous donnant votre consentement, vous conservez également le droit de rectification, le droit à l'oubli et/ou le droit de suppression de vos données personnelles.

### **12. Information générale en matière de passeport et visa**

- Mercury doit fournir les informations générales concernant les documents de voyages.
- Le voyageur a l'obligation de fournir la nationalité des participants au moment de la réservation.
- Les ressortissants non-Belges ont l'obligation de s'informer auprès de leur ambassade ou consulat correspondant.
- AC Tours, ne peut être en aucun cas tenu responsable d'un voyageur qui n'est pas en possession des bons documents au moment de voyager.

### **13. Santé**

Obligation du voyageur de s'informer sur les conditions de santé. BT Tours, ne peut être en aucun cas tenu responsable d'un voyageur qui n'aurait pas les bonnes informations sanitaires pour l'exécution de son voyage.

### **14. Assistance**

- Le voyageur peut durant les heures de bureau, contacter son agence par téléphone. En dehors des heures de bureau, le client peut contacter AC Tours, au numéro de téléphone d'urgence **0032.....** en indiquant son nom, Numéro de dossier et la raison de l'appel
- Mercury se réserve le droit de répondre dans les 2 jours ouvrables.

### **15. Divers**

Embarquement : le voyageur devra se présenter au lieu D'embarquement avec ses bagages dans les délais fixés. Le voyageur sera considéré comme responsable du dommage et des frais éventuels résultant du non-respect de cette prescription.