



Vous allez prendre part à un voyage Emotion Planet, nous tenons à vous remercier pour la confiance accordée à notre organisme.

Pour des raisons légales, nous sommes tenus d'appliquer les conditions générales de la commission de litiges voyages de Belgique (valables dans tous les pays de la Communauté Européenne) que vous trouverez ci-dessous. Ces conditions ont pour objectif de définir le cadre du contrat qui va nous lier mutuellement.

Dans la pratique, Emotion Planet s'engage tout simplement à adopter le comportement « bon père de famille », basé entre autre sur l'éthique et le respect de la personne. Nous attendons la même chose de votre part.

Sachez que ces conditions sont des conditions standardisées. Nous vous invitons plus particulièrement à lire la dernière page qui détaille le coût des frais en cas d'annulation. Conseil : pour être remboursé de ces frais (en cas de raison justifiée), il vous suffit de souscrire à une assurance annulation.

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE de l'agence de voyages EMOTION PLANET

1. CONDITIONS GENERALES (Conditions générales de la commission de litiges voyages de Belgique de mai 2012)



Article 1 Champ d'application

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.

Article 2 Promotion

1. Les informations contenues dans la brochure de voyages engagent l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages qui a édité ladite brochure, à moins que :
 - a) les modifications dans ces informations n'aient été clairement communiquées au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat ;
 - b) Les modifications n'interviennent qu'ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties au contrat.
2. L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peut supprimer, à durée déterminée ou indéterminée, tout ou partie de sa promotion de voyages.

Article 3 Information à charge de l'organisateur et / ou de l'intermédiaire de voyages

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages sont tenus :

1. avant la conclusion du contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages, de communiquer au voyageur par écrit :
 - a) les informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour, pour permettre au voyageur de rassembler les documents nécessaires. Le voyageur non belge doit s'informer des formalités administratives à accomplir auprès de l'(des) ambassade(s) ou consulat(s) concerné(s) ;
 - b) les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance et/ou assistance ;
 - c) les conditions générales et particulières applicables aux contrats ;
2. au plus tard 7 jours calendrier avant la date du départ, de fournir par écrit au voyageur les informations suivantes :
 - a) les horaires, les lieux des escales et correspondances ainsi que, si possible, l'indication de la place à occuper par le voyageur ;
 - b) le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, de fax et/ou l'adresse e-mail, soit de la représentation locale de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages, soit des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problème, soit directement de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages ;
 - c) pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou avec le responsable sur place de son séjour.

Le délai de 7 jours calendrier visé ci-dessus n'est pas applicable en cas de contrat conclu tardivement.

Article 4 Information de la part du voyageur

Le voyageur doit fournir à l'organisateur et/ou à l'intermédiaire de voyages tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément ou qui pourraient influencer raisonnablement le bon déroulement du voyage. Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Article 5 Formation du contrat

1. Lors de la réservation du voyage, l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur un bon de commande conformément à la loi.
 2. Le contrat d'organisation de voyages prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur de voyages, par l'entremise ou non de l'intermédiaire de voyages qui, dans ce cas, agit au nom de l'organisateur de voyages.
- Si le contenu du bon de commande diffère de celui de la confirmation du voyage ou si la confirmation n'a pas lieu au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de tous les montants déjà payés.

Article 6 Le Prix

1. Le prix convenu dans le contrat n'est pas révisable, sauf si le contrat en prévoit expressément la possibilité de même que son mode de calcul exact et pour autant que la révision soit consécutive aux variations : a) des taux de change appliqués au voyage, et/ou b) du coût des transports, y compris le coût du carburant, et/ou c) des redevances et taxes afférentes à certains services. Il faut, dans ces cas, que les variations visées donnent également lieu à une réduction du prix.
2. Le prix fixé dans le contrat ne peut en aucun cas être majoré au cours des 20 jours civils précédant le jour du départ.
3. Si la majoration excède 10 % du prix global, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes qu'il a payées à l'organisateur de voyages.

Article 7 Paiement du prix

1. Sauf convention expresse contraire, le voyageur paye, à titre d'acompte, à la signature du bon de commande, une fraction du prix global ou total du voyage fixée dans les conditions particulières de voyage.
2. Dans le cas où le voyageur resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, après avoir été mis en demeure de manière légale, l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages auront le droit de résilier de plein droit le contrat qui le(s) lie à celui-ci et de mettre les frais à charge de voyageur.
3. Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paye le solde du prix au plus tard un mois avant le départ, à condition qu'il ait préalablement reçu ou qu'il reçoive simultanément, la confirmation écrite du voyage et/ou les documents de voyage.

Article 8 Cessibilité de la réservation

1. Le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers qui devra remplir toutes les conditions du contrat d'organisation de voyages. Le cédant doit informer l'organisateur de voyages et le cas échéant, l'intermédiaire de voyages, de cette cession, suffisamment longtemps avant le départ.
2. Le voyageur qui cède son voyage et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix total du voyage et des frais de la cession.

Article 9 Modifications par le voyageur

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant de modifications demandées par celui-ci.

Article 10 Modifications avant le départ par l'organisateur de voyages

1. Si, avant le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en avertir le voyageur le plus rapidement possible, et en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages.
2. Le voyageur doit informer l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages de sa décision dans les meilleurs délais et en tout cas avant le départ.



3. Si le voyageur accepte la modification, il y a lieu d'établir un nouveau contrat ou un avenant au contrat dans lequel figurent les modifications apportées et leur incidence sur le prix.
4. Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 11.

Article 11 Résiliation avant le départ par l'organisateur de voyages

1. Si l'organisateur résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a 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, l'organisateur de voyages doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais;
 - b) soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.
2. Le voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat, sauf:
 - a) si l'organisateur de voyages annule le voyage parce que le nombre minimum de voyageurs prévus dans le contrat, nécessaire à l'exécution de celui-ci, n'a pas été atteint et si le voyageur en a été informé par écrit dans le délai qui y était prévu, au moins 15 jours civils avant la date de départ;
 - b) si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, en ce non compris les surréservations. Par cas de force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée.

Article 12 Non-exécution partielle ou totale du voyage

1. S'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante des services faisant l'objet du contrat ne pourra être exécutée, l'organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage.
2. En cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, il dédommage le voyageur à concurrence de cette différence.
3. Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou que le voyageur n'accepte pas ces substituts pour des raisons valables, l'organisateur de voyages doit lui fournir un moyen de transport équivalent qui le ramène au lieu de départ et est tenu, le cas échéant, de dédommager le voyageur.

Article 13 Résiliation par le voyageur

Le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat. Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera 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.

Article 14 Responsabilités de l'organisateur de voyages

1. L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de voyages de poursuivre les autres prestataires de services en responsabilité.
2. L'organisateur de voyages est responsable des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences.
3. Si une convention internationale s'applique à une prestation faisant l'objet du contrat d'organisation de voyages, la responsabilité de l'organisateur de voyages est exclue ou limitée conformément à cette convention.
4. Pour autant que l'organisateur de voyages n'exécute pas lui-même les prestations de services prévues dans le contrat, sa responsabilité cumulée pour dommages matériels et la perte de la jouissance du voyage est limitée à concurrence de deux fois le prix du voyage.
5. Pour le surplus, les articles 18 et 19 de la loi du 16 février 1994 sont d'application.

Article 15 Responsabilité du voyageur

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leurs préposés et/ou à leurs représentants, par sa faute ou à la suite de la non-exécution de ses obligations contractuelles. La faute est appréciée par référence au comportement normal d'un voyageur.

Article 16 Procédure de plainte

1. Avant le départ : si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire au plus vite par lettre recommandée ou contre accusé de réception, auprès de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages.
2. Pendant le voyage : les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée. A cet effet, le voyageur s'adressera - dans l'ordre suivant - à un représentant de l'organisateur de voyages ou à un représentant de l'intermédiaire de voyages, ou directement à l'intermédiaire de voyages, ou finalement, directement à l'organisateur de voyages.
3. Après le voyage : les plaintes qu'il est impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante doivent être introduites au plus tard un mois après la fin du voyage auprès de l'intermédiaire et/ou auprès de l'organisateur de voyages, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

Article 17 Procédure de conciliation

1. En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre eux.
2. 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 Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.
3. 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 un montant de 50 euros, la procédure de conciliation sera entamée.
4. Conformément à la procédure simple décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles.
5. 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.

Article 18 Arbitrage ou Tribunal

1. Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante a en principe le choix entre une procédure devant le tribunal ordinaire ou une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages.
2. En ce qui concerne les montants revendiqués à partir de 1.250 euros, chaque partie adverse a le droit de refuser une procédure d'arbitrage en envoyant une lettre recommandée au demandeur. Elle dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant à partir de 1250 euros à la Commission de Litiges Voyages. En dessous de 1250 euros, seul le voyageur aura la possibilité de refuser la procédure d'arbitrage.
3. Cette procédure d'arbitrage est réglée par un règlement des litiges, et ne peut être entamée que si un règlement à l'amiable n'a pu être trouvé dans une période de 4 mois à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.
4. Le collège arbitral, composé paritairement, rend, conformément au règlement des litiges, une sentence contraignante et définitive. Aucun appel n'est possible. Secrétariat du collège arbitral, et secrétariat général de la Commission de Litiges Voyages : téléphone: 02 277 62 15 (9h à 12h) ; fax: 02 277 91 00 ; adresse: City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles - e-mail: clv.gr@skynet.be.



2. CONDITIONS PARTICULIÈRES applicables pour tous les voyages Emotion Planet.

Formation du contrat

L'agence de voyages Emotion Planet ne fournissant pas de bon de commande, le contrat entre le voyageur et Emotion Planet prend cours au moment du règlement soit de l'acompte du voyage (inscription à plus de 60 jours avant la date de départ), soit de l'entièreté du montant du voyage (inscription à moins de 61 avant la date de départ).

Responsabilités

Les frais occasionnés par des événements imprévus comme des nouvelles réglementations, des accidents, des ennuis mécaniques, des grèves, des épidémies, des rebellions ou des guerres etc... sont à charge du voyageur. L'organisateur de voyages n'assume aucune responsabilité dans ces cas dont la liste n'est pas limitative. Les itinéraires et les programmes sont établis de bonne foi. Les circonstances imprévisibles liées à l'organisation de voyage peuvent nécessiter des modifications en cours de voyage pour le bien et la sécurité des participants. Le guide local est le seul apte à prendre cette décision et nul ne pourra tenir Emotion Planet responsable de ces modifications.

Emotion Planet ne sera en aucun cas tenu responsable de la perte ou du vol des documents de voyages, billets d'avion ou passeports durant le transport par des sociétés de courrier ou par la poste.

Les excursions vendues et payées sur place auprès de prestataires locaux ne font pas parties du contrat de voyage. Emotion Planet ne peut donc être tenu responsable pour ces prestations.

Offre de voyages

Emotion Planet a le droit de supprimer une offre, temporairement ou définitivement.

Documents requis

Chaque voyageur doit posséder un passeport international de voyage. Cartes d'identité ou/et passeport doivent être valides durant minimum les 6 mois qui suivent la date de retour de voyage. Les renseignements peuvent être pris auprès de l'ambassade ou du consulat des pays concernés. Nous conseillons vivement aux voyageurs non-belges de systématiquement prendre contact avec ces institutions.

Les enfants qui ne sont pas majeurs doivent avoir leur propre passeport. (Renseignez-vous auprès de votre administration communale).

Souhaits spécifiques

Les exigences conditionnelles à la conclusion d'un contrat de voyage (ex : équipement pour handicapé, hôtel spécifique, etc...) doivent être exprimées lors de la commande. Pour des souhaits spécifiques (être exprimées lors de la commande) ne faisant pas partie du contrat de voyage (ex : chambres communicantes, marque de voiture de location, etc.) Emotion Planet fera son possible pour les concrétiser ; toutefois, Emotion Planet ne pourra pas être tenu responsable en cas de non réalisation.

Services payables sur place

Pour les services payables sur place, les tarifications en monnaie étrangères sont signalées à titre indicatif.

Les compagnies aériennes

Les horaires de départ et d'arrivée sont donnés à titre indicatif et sous réserve de modification. Les voyageurs doivent en toutes circonstances tenir compte du fait que les horaires peuvent, aussi bien avant que durant le voyage, être modifiés, avancés ou retardés et ce, sans avis préalable.

Les obligations d'une compagnie aérienne se limitent à emmener un passager d'un point à un autre dans les meilleurs délais possibles et à vous nourrir et loger décemment si le voyage devrait nécessiter plus de temps que prévu après avoir enregistré votre embarquement. Aussi il n'est pas impossible que certaines prestations ne vous soient pas fournies, les jours de départ ou de retour, mais, dans ces circonstances, le voyageur n'aura droit à aucun remboursement des services non rendus.

Les taxes d'aéroport sont variables d'un aéroport à un autre et sont exigées pour chaque aéroport (départ, arrivé ou transit). Une modification d'itinéraire peut entraîner une modification du total des taxes d'aéroport. Cette modification sera répercutée sur le prix du voyage. Les taxes d'aéroport payables de l'étranger sont à la charge du client (non inclus). Les taxes de sécurité diffèrent selon la compagnie aérienne et elles peuvent changer au cours de la saison. Les taxes qui étaient valables au moment de publication sont incluses dans le prix du billet d'avion.

Les compagnies aériennes peuvent changer leurs prix et/ou leurs conditions de réservation sans avis préalable. Cette modification sera répercutée sur le prix du voyage.

Perte et dommage aux bagages durant les vols : en cas de perte ou de dommage survenu aux bagages, le voyageur doit se présenter immédiatement à l'aéroport, avant le passage de la douane, au service « Lost Properties » où un document (Property Irregularity Report or Damage Report) sera établi. Sans ce document, il lui sera très difficile de recevoir un dédommagement

Assurances

Nous considérons comme obligatoire la prise d'une assurance voyage très complète incluant une assurance annulation et rupture de vacances, assistance, hospitalisation, frais de rapatriement et bagages. Emotion Planet a le droit de refuser la participation à un voyageur ne disposant pas d'une assurance voyage assistance (rapatriement).

Prix du voyage

Le prix du voyage est susceptible d'être modifié jusqu'à la date de départ pour autant que le voyageur en ait été averti au préalable au moment de son inscription et que l'entièreté du prix du séjour ait été réglé au plus tard 30 jours civils avant la date de départ par l'ensemble des participants au voyage faisant l'objet du contrat. Un retard dans le délais de paiement de la part des participants au voyage peut entraîner une modification du prix. Ces modifications sont toujours le résultats de l'un ou de plusieurs des éléments suivants indépendants de notre volonté : modification du taux de change entre l'Euro et la monnaie locale, modifications des taxes aériennes, modifications coût du carburant et/ou des redevances et taxes afférentes à certains services, modification du nombre final de participants au voyage.

Règlement

Les paiements peuvent se réaliser des 3 manières suivantes : en liquide à l'agence Emotion Planet, par virement bancaire ou par paiement en ligne (par carte bancaire ou par carte de crédit). A noter qu'un supplément du montant du total versé peut-être comptabilisé en cas de paiement en ligne.

Au cas où vous les recevez avant d'avoir réalisé le paiement, nos factures sont payables dès réception aux coordonnées bancaires reprises en bas de page.

Acompte :

- si l'inscription se fait à plus de 60 jours de la date départ, sauf convention expresse contraire, l'acompte à régler au moment de l'inscription est de 400 € par personne ;

- si l'inscription se fait à moins de 61 jours de la date départ et/ou si le montant total du voyage par personne est inférieur à 400 €, la totalité du prix du voyage est à régler au moment de l'inscription ;

Solde : sauf en cas de location et/ou convention expresse contraire,

- le solde du séjour est à régler au plus tard 60 jours avant la date de départ du voyage ;

- le solde de tous services particuliers (exemple : croisières, vols, ...) est à régler au plus tard 90 jours avant la date de départ du voyage.

Emotion Planet a le droit d'appliquer une majoration des coûts et/ou refuser le voyage à un voyageur ne respectant pas les délais de paiements. Dans le second cas, Emotion Planet rembourse au voyageur le montant de son séjour moins les frais liés aux réservations ne pouvant plus être annulées et les frais liés au travail déjà fourni.



Modifications et/ou résiliations du contrat avec le départ par le voyageur

Le voyageur peut, à tout moment, modifier ou résilier le contrat. S'il le modifie ou le résilie pour une raison qui lui est imputable, les frais d'annulation ci-dessous sont pris en compte. En cas de résiliation/annulation du voyage, le voyageur est tenu d'informer Emotion Planet par lettre recommandée. Cette dernière doit contenir la phrase suivante : « Je, soussigné(e), Mr/Mme X, confirme par la présente ma résiliation/annulation au voyage Y du xx/xx/xx au xx/xx/xx ». La date de résiliation/annulation prise en compte est la date du cachet de la poste. Emotion Planet peut, moyennant accord, accepter un courrier électronique en lieu et place d'une lettre recommandée.

A noter que le dédommagement peut s'élever à une fois le prix du voyage au maximum et que les frais d'annulation peuvent être couverts par une assurance annulation. Si vous souhaitez plus d'infos au sujet des assurances, n'hésitez pas à nous contacter.

1 Frais de modification liés aux prestations terrestres (montant par personne hors TVA) :

	A	B	C	D
o Apd votre date d'envoi du formulaire d'inscription complété	50 €	100 €	100 €	100 €
o De 4 mois à 61 jours avant le départ	50 €	100 €	25% (min 100 €)	30% (min 100 €)
o De 60 à 31 jours avant le départ	25% (min 40 €)	25%	30% (min 100 €)	60% (min 100 €)
o De 30 à 15 jours avant le départ	50% (min 40 €)	50%	50% (min 100 €)	80% (min 100 €)
o De 14 à 8 jours avant le départ	75% (min 40 €)	75%	75% (min 100 €)	100%
o Moins de 8 jours avant le départ	100%	100%	100%	100%

2 Frais d'annulation liés aux prestations terrestres (montant par personne hors TVA) :

	A	B	C	D
o Apd votre date d'envoi du formulaire d'inscription complété	75 € (1)	150 € (1)	400 € (1)	150 €
o De 4 mois à 61 jours avant le départ	25% (min 75 €)	25%	25% (min 400 €)	30% (min 150 €)
o De 60 à 46 jours avant le départ	50% (min 75 €)	50%	50% (min 400 €)	60% (min 150 €)
o De 45 à 31 jours avant le départ	75% (min 75 €)	75%	75% (min 400 €)	90% (min 150 €)
o Moins de 30 jours avant le départ	100%	100%	100%	100%

3 Frais de modification liés aux transports internationaux et nationaux (montant par personne hors TVA) :

- o De la date d'envoi du formulaire d'inscription complété à la date d'émission des billets : frais de la compagnie + 30 €
- o A partir de la date d'émission des billets : frais de la compagnie + 30 €

4 Frais d'annulation liés aux transports internationaux et nationaux (montant par personne hors TVA) :

- o De la date d'envoi du formulaire d'inscription complété à la date d'émission des billets : frais de la compagnie + 60 €
- o A partir de la date d'émission des billets : 100%

Légende :

A : tous les séjours dont le montant total par personne (hors transports internationaux) est inférieur à 750 € à l'exception des séjours scolaires et des croisières.

B : tous les séjours dont le montant total par personne (hors transports internationaux) est supérieur ou égal à 750 € à l'exception des séjours scolaires et des croisières.

C : séjours scolaires.

D : croisières.

(1) : en cas de participation à un autre voyage Emotion Planet endéans l'année calendrier suivant la date de départ du voyage annulé, le montant prélevé sera déduit du montant du nouveau voyage.

Réclamations

Les plaintes doivent être introduites par lettre recommandée avec toutes les pièces justificatives. Les plaintes seront traitées conformément à l'article 16 des Conditions Générales de la Commission de Litiges Voyages. La contre-valeur des prestations non obtenues sera remboursée uniquement sur présentation d'une attestation établie par le prestataire des services, spécifiant clairement les prestations susceptibles de remboursement et non fournies au client. Pour les litiges non résolus par la Commission des Litiges, les Tribunaux de Bruxelles, sont compétents.

Assurance insolvabilité

Emotion Planet est assuré contre le risque d'insolvabilité financière par la Compagnie Européenne d'Assurance (adr. rue des deux Eglises 14, B-1000 Bruxelles ; tél. +32-(0)2/220.34.11 ; fax +32-(0)2/218.77.62).



Editeur responsable: Jean-François Delvaux
Pour EMOTION PLANET