

Conditions Particulières de Blue Sky Travel

1. Généralités -dispositions applicables à tous les contrats

Article 1 - Champ d'application – conditions applicables

Les présentes conditions particulières sont applicables à tous les contrats, services et prestations de voyages fournis par Blue Sky Travel en tant qu'organisateur et en tant que détaillant, en ce compris :

- les services et prestations achetés et les contrats conclus en vertu d'une convention générale (ci-après, le « Contrat-cadre ») entre Blue Sky Travel et une autre personne physique ou morale agissant à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;
- les contrats, services et prestations de voyage qui entrent ou non dans le champ d'application de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (ci-après la « Loi »).

Les présentes conditions générales complètent les conditions générales établies par la Commission de Litiges Voyages et, le cas échéant, les conditions contractuelles des fournisseurs des prestations de voyage.

Les conditions générales établies par la Commission de Litiges Voyages sont applicables dans la mesure où il n'y est pas valablement dérogé dans les présentes conditions particulières.

Les conditions générales établies par la Commission de Litiges Voyages sont consultables via les trois premiers liens hypertextes apparaissant à l'adresse suivante : <https://www.uniglobe.be/conditions>.

Une version papier ou électronique de ces conditions est remise à la simple demande du voyageur.

Le voyageur reconnaît expressément avoir pris connaissance des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages.

Les présentes conditions particulières et les conditions générales de la Commission Litiges Voyages font partie intégrante du contrat entre Blue Sky Travel et le voyageur.

Article 2 - Définitions

On entend par « écrit » au sens des présentes conditions particulières tout support durable tel qu'un mail ou un document papier.

Dans le cas où le cocontractant de Blue Sky Travel diffère du bénéficiaire des prestations ou des services, le terme « voyageur » utilisé dans les présentes conditions particulières et les conditions générales de la Commission de Litiges Voyages renvoie soit au cocontractant, soit au bénéficiaire des prestations et services, soit, le cas échéant, aux deux, cela en fonction des droits et obligations qui leur incombent ou qui incombent à Blue Sky Travel.

Avant la formation du contrat, le « voyageur » est la personne qui cherche à conclure le contrat avec Blue Sky Travel.

Article 3 - Pouvoirs de représentation

Dès la conclusion du contrat, Blue Sky Travel a le pouvoir de représenter le voyageur dans toutes les relations avec les prestataires de services et, le cas échéant, avec l'organisateur de voyages.

Dans le cas où le cocontractant de Blue Sky Travel diffère du bénéficiaire des prestations ou des services, Blue Sky Travel est en droit de considérer que le cocontractant représente valablement le bénéficiaire et vice-versa, sauf stipulation contraire expresse du cocontractant ou du bénéficiaire.

Article 4 - Offres

Les demandes de prix peuvent être soumises à l'application de « frais de dossier » d'un montant de 50 EUR HTVA, sauf si elles aboutissent à une réservation ferme.

Toutes nos brochures, annonces publicitaires, pages web ou offres sont élaborées de bonne foi et en fonction des données disponibles. Les cartes, photos et illustrations sont présentées à titre informatif et ne sont pas contractuelles.

Le voyageur accepte expressément que les informations précontractuelles qui lui sont communiquées peuvent faire l'objet de modifications avant la conclusion du contrat.

Les prix et conditions qui sont communiqués oralement le sont toujours sous réserve de confirmation écrite.

Sauf stipulation contraire, les offres émises, qu'elles soient communiquées par écrit ou oralement, le sont sans engagement de la part de Blue Sky Travel. Seule une confirmation écrite et sans réserve envoyée au voyageur peut engager Blue Sky Travel et entraîner la formation du contrat.

Sans préjudice de ce qui précède, le contrat se forme lorsque le voyageur a accepté sans réserve les conditions proposées par Blue Sky Travel ou lorsque Blue Sky Travel a confirmé sans réserve la demande du voyageur. La durée de validité de l'offre est stipulée sur la proposition formulée par Blue Sky Travel. Elle doit être acceptée dans ce délai.

Le voyageur autorise Blue Sky Travel à corriger les éventuelles erreurs matérielles manifestes dans les informations précontractuelles qui lui sont communiquées

Article 5 - Protection des données

Blue Sky Travel collecte les données des voyageurs conformément au Règlement général sur la protection des données personnelles.

Le voyageur reconnaît que les activités de traitement sont justifiées par des obligations légales ou contractuelles ou sont nécessaires dans l'intérêt légitime de Blue Sky Travel.

Les données peuvent être transférées aux partenaires de Blue Sky Travel établis dans des Etats tiers qui garantissent un niveau de protection conforme aux principes inscrits dans le RGDP.

En tout temps, le voyageur peut exercer son droit prévu dans le Règlement (EU) 2016/679, à savoir le droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité et d'objection.

Si Blue Sky Travel n'a pas reçu les données à caractère personnel du voyageur lui-même mais du cocontractant, Blue Sky Travel part du principe que les données ont été communiquées par le cocontractant avec l'accord et en toute connaissance de cause du voyageur.

La déclaration de confidentialité d'Uniglobe à laquelle adhère Blue Sky Travel peut être consultée sur son site internet et une version papier ou électronique de cette déclaration peut être remise sur simple demande du voyageur.

Article 6 - Notifications

Sauf stipulation contraire, toute notification dans le cadre du contrat doit être faite aux adresses suivantes :

- Par lettre : à l'adresse postale figurant sur le contrat de voyage.
- Par email : à l'adresse du courriel figurant sur le contrat de voyage.

Article 7 - Protection insolvabilité

Blue Sky Travel dispose d'une garantie financière fournie par le Fonds de Garantie Voyages, Rue de la Métrologie 8, 1130 Bruxelles, afin de rembourser les paiements et d'assurer le rapatriement des voyageurs en cas d'insolvabilité.

Article 8 - Litiges : procédure de plainte, législation applicable et juridiction compétente

Le voyageur doit informer immédiatement Blue Sky Travel de toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du contrat de voyage et fournir la preuve de cette non-conformité.

Le voyageur est conscient que s'il n'informe pas correctement et immédiatement Blue Sky Travel du défaut de conformité, il risque de priver celle-ci de la possibilité de solutionner efficacement le problème rencontré. Les conséquences financières résultant du non-respect de l'obligation d'information par le voyageur pourront alors être à sa charge.

Tout litige survenant lors de la conclusion ou de l'exécution du contrat qui ne peut être résolu par la Commission de Litiges Voyages, ressort de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement de Liège.

Seul le droit belge est applicable.

2. Voyages à forfait

Les conditions ci-dessous sont d'application lorsque Blue Sky Travel fournit des voyages à forfait tels que définis par la Loi.

Section 1 : Dispositions applicables à tous les contrats de voyages à forfait

Article 9 - Prix et modalités de paiement

9.1. Le prix couvre les services de voyage qui sont repris dans le contrat de voyage et comprend également toutes les taxes et tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires.

Le voyageur devra, le cas échéant, supporter les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires dont Blue Sky Travel ne peut raisonnablement avoir connaissance ou ne peut raisonnablement calculer avant la conclusion du contrat, tels que des taxes touristiques ou d'accès à des facilités, des taxes d'entrée, des coûts de visa ou autres.

Le voyageur autorise Blue Sky Travel à corriger les éventuelles erreurs manifestes de prix.

9.2. Le prix convenu dans le contrat peut être revu à la hausse jusqu'à 21 jours calendrier avant la date de départ prévue, pour autant que cette révision résulte d'une modification :

- du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie,
- du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports,
- des taux de change en rapport avec le voyage.

Blue Sky Travel notifie par écrit la majoration de manière claire et compréhensible au voyageur, en assortissant ladite majoration d'une justification et d'un calcul, au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait.

Si le prix doit être augmenté de plus de 8%, Blue Sky Travel demande l'accord du voyageur. Cet accord doit être donné par écrit endéans les 3 jours ouvrables à partir de la communication de la modification, faute de quoi le contrat sera résilié de plein droit, sans indemnité.

9.3. Sauf accord contraire, un acompte égal à 30% du prix total du voyage est dû au moment de la conclusion du contrat de voyage et le solde est payable au plus tard 4 semaines avant le départ.

Par dérogation à ce qui précède, et sauf accord contraire :

- les billets d'avion feront l'objet d'un paiement au comptant, dès la conclusion du contrat.
- le prix total de la réservation sera acquitté immédiatement lorsque le contrat est conclu moins de 4 semaines avant la date de départ

9.4. Les paiements en espèces ne sont pas acceptés.

9.5. Blue Sky Travel se réserve le droit d'exiger le paiement par Carte de Crédit dans les cas où le client aurait connu des retards de paiement par le passé ou si le volume du chiffre d'affaires réalisé par le client dépasse les 50.000 EUR par mois.

9.6. Toute facture non payée à son échéance porte de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt de retard de 12% par an ainsi qu'un dédommagement forfaitaire de 10% du montant en souffrance, avec un minimum de 125,00 euros majorés d'un montant forfaitaire de 13,00 euros par rappel.

Si Blue Sky Travel fait appel à un tiers (par exemple : huissiers de justice, agence de recouvrement de la dette, avocat) en vue d'un recouvrement amiable, le montant forfaitaire du dédommagement sera majoré des frais supportés par Blue Sky Travel du fait de l'intervention de ces tiers.

Si Blue Sky Travel doit procéder à un recouvrement judiciaire, le voyageur devra également rembourser tous les frais que Blue Sky Travel a engagés dans la procédure judiciaire, y compris ceux prévus par la loi du 21 avril 2007 relative à la répétabilité des honoraires et des frais d'avocat.

9.7. Aussi longtemps que les factures ou l'acompte dus ne sont pas payées, Blue Sky Travel est en droit de suspendre ses obligations et notamment son obligation de délivrer les documents de voyage.

Dans le cas où le voyageur, après avoir été mis en demeure, resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage ou du service qui lui est dûment réclamé, Blue Sky Travel a le droit de résilier le contrat, sans recours préalable à justice, à partir du 5^{ème} jour ouvrable qui suit l'envoi de la mise en demeure, sans préjudice du droit de Blue Sky Travel de réclamer un dédommagement du préjudice que la résiliation cause. Ce dédommagement s'élève au minimum aux frais d'annulation prévu à l'article suivant, comme si le voyageur annulait le voyage.

Article 10 - Annulation par le voyageur

10.1. En tout état de cause, les vols et les billets de train/transport maritime sont non-remboursables.

10.2. Les demandes d'annulation qui parviennent à Blue Sky Travel en dehors de ses heures de bureau sont réputées avoir été reçues le premier jour ouvrable suivant.

10.3. En cas de résiliation par le voyageur, les frais d'annulation suivants pourront être réclamés au voyageur :

- les indemnités contractuelles déterminées par les fournisseurs Blue Sky Travel ou, le cas échéant par l'organisateur de voyage;
- des frais administratifs pouvant s'élever jusqu'à 15% du montant du voyage, avec un minimum de 25 EUR par voyageur.

10.4. Par dérogation à l'article 10.3, pour les voyages touristiques, les voyages de groupe organisés, les voyages sur mesure, ou les voyages d'incentive, les frais d'annulation suivants pourront être réclamés au voyageur, sauf si Blue Sky Travel agit en tant que détaillant (auquel cas l'article 10.3 reste d'application) :

- Annulation jusqu'à 1 mois avant le départ : 30% du montant du voyage
- Annulation jusqu'à 15 jours avant le départ : 60% du montant du voyage
- Annulation jusqu'à 7 jours avant le départ : 75% du montant du voyage
- Annulation moins de 7 jours avant le départ ou si le voyageur ne se présente pas au départ du voyage : 100% du montant du voyage.

Les frais d'annulation ne pourront en aucun cas être inférieurs à ceux calculés conformément à l'article 10.3.

10.5. Pour limiter les implications financières de telles annulations, le voyageur peut souscrire une assurance annulation.

Article 11 - Modification par le voyageur

Pour les billets d'avion, de train et transport maritime, les modifications ne sont plus possibles après leur émission sauf mention contraire expresse.

Toute modification du contrat par le voyageur entraînera des frais administratifs de 25 EUR par voyageur, en plus des éventuels frais administratifs et/ou indemnités contractuelles des fournisseurs de Blue Sky Travel ou le cas échéant de l'organisateur de voyage.

Le voyageur accepte que toute modification demandée est sujette à disponibilité et éventuels ajustements de prix. Lorsque la modification demandée est indisponible ou si le prix varie trop et que le voyageur souhaite résilier le contrat de voyage, la résiliation sera soumise aux conditions d'annulation prévues par l'article précédent. Les frais de modification seront en tout état de cause mis à charge du voyageur.

Les demandes de modification qui parviennent à Blue Sky Travel en dehors de ses heures de bureau sont réputées avoir été reçues le premier jour ouvrable suivant.

Article 12 - Modification des conditions autres que le prix par Blue Sky Travel

Blue Sky Travel se réserve le droit de corriger des erreurs matérielles manifestes dans le contrat.

Blue Sky Travel se réserve le droit d'apporter des modifications mineures au contrat et en informera le voyageur par écrit de manière claire, compréhensible et apparente.

Lorsque des modifications significatives doivent être apportées, Blue Sky Travel demandera un accord au voyageur. Cet accord devra être donné par écrit endéans les 3 jours ouvrables, faute de quoi le contrat sera résilié de plein droit, sans indemnité.

Article 13 - Responsabilité

Blue Sky Travel n'est pas responsable des services qui sont offerts par d'autres prestataires, même en cas de faute lourde ou dol de ces derniers, lorsque Blue Sky Travel agit comme détaillant.

Dans tous les cas, la responsabilité de Blue Sky Travel est limitée à trois fois le prix du forfait, sauf préjudices corporels causés intentionnellement ou résultant d'une négligence de Blue Sky Travel. Si l'un des services de voyage qui compose le forfait est soumis à une convention internationale, la responsabilité de Blue Sky Travel est limitée conformément à cette convention internationale.

Blue Sky Travel n'est jamais responsable de l'exécution des prestations de voyage qui ne sont pas explicitement reprises au contrat et que le voyageur réserverait sur place (telles que des excursions ou activités supplémentaires).

Blue Sky Travel n'est pas responsable des conséquences résultant de guerres, troubles politiques, grèves, incidents techniques, intempéries, encombrement de l'espace aérien et retard pour de raisons de sécurité, panne, perte ou vol de bagages, injonction d'une autorité administrative ou toutes autres circonstances indépendantes de sa volonté.

Article 14 - Formalités et informations

Le voyageur est tenu de fournir les informations demandées par Blue Sky Travel ainsi que de formuler expressément toute demande ou besoin particulier. Il est de sa responsabilité de s'assurer que toutes les informations fournies sont correctes. Blue Sky Travel ne peut être tenu responsable des conséquences préjudiciables pouvant résulter de la fourniture d'informations incorrectes ou incomplètes par le voyageur.

Le voyageur doit prendre connaissance des informations concernant les formalités à accomplir qui lui sont communiquées dans la brochure et directement par Blue Sky Travel.

Chaque voyageur doit posséder les documents d'identité, passeports, visas et documents sanitaires valables pour le voyage réservé. Ces documents d'identité doivent encore être valables six mois après le retour. Tous les renseignements peuvent être obtenus auprès du Consulat du pays concerné. Le voyageur non belge a l'obligation de s'informer auprès de son Ambassade ou autres instances diplomatiques afin de connaître les formalités auxquelles il est soumis. Il incombe au voyageur de s'assurer de la validité et de la conformité de ses documents de voyage.

Le voyageur qui conclut le contrat de voyage a l'obligation d'informer Blue Sky Travel sur sa nationalité ainsi que celle des voyageurs pour qui il conclut le contrat et de communiquer toute information utile qui pourrait avoir des conséquences sur les documents de voyage requis.

Les voyageurs mineurs doivent être en possession d'une carte d'identité avec photo. Les voyageurs mineurs qui ne sont pas accompagnés de leurs parents doivent présenter des documents les autorisant à voyager seuls, indiquant les dates d'arrivée et de départ du pays concerné, l'adresse à laquelle ils passent leurs vacances et leur adresse en Belgique.

Blue Sky Travel décline toute responsabilité en cas de négligence de la part du voyageur.

Article 15 - Horaires

Les horaires mentionnés sont indicatifs. Le voyageur doit en toutes circonstances tenir compte du fait que ceux-ci peuvent être modifiés.

Article 16 - Vol

Pour les voyages avec transport aérien, le voyageur a l'obligation de se présenter à temps à l'embarquement et de disposer de tous ses documents de voyage. Il doit tenir compte du temps nécessaire aux formalités d'enregistrement. Blue Sky Travel ne peut être tenu responsable en cas d'incidents tels que le refus d'embarquement, causé intentionnellement ou non par la négligence du voyageur.

Le cas échéant, le voyageur a l'obligation de remplir une déclaration de perte, vol ou de dégâts causés à ses bagages auprès de la compagnie aérienne qui exécute le vol concerné.

Les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de la Commission européenne en application du Règlement européen 2311/2005 du 14 décembre 2005 peuvent être retrouvées en suivant ce lien : https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en

Article 17 - Santé

Blue Sky Travel ne peut pas connaître l'état de santé de tous les voyageurs. Le voyageur a donc l'obligation de se renseigner lui-même sur les formalités sanitaires à accomplir pour la destination choisie. Blue Sky Travel peut, sur simple demande du voyageur, renseigner ce dernier sur ces formalités sanitaires pour autant que le voyageur lui fournisse toutes les informations pertinentes.

Le voyageur déclare qu'il est médicalement, physiquement et psychiquement apte à effectuer le voyage choisi.

Le voyageur présentant une incapacité physique ou psychique, une incapacité ou restriction de mobilité, étant atteint d'une maladie nécessitant un traitement ou une assistance médicale et les femmes enceintes, doivent impérativement informer Blue Sky Travel, le cas échéant par la personne qui réserve le voyage en son nom. Plus généralement, le voyageur doit informer Blue Sky Travel de tout élément concernant son état de santé qui est susceptible d'avoir une influence sur le voyage.

Blue Sky Travel se réserve le droit de refuser un voyageur si, pour des raisons objectives et non-discriminatoires, il s'avère que celui-ci n'est pas apte à participer au voyage.

Il est vivement recommandé au voyageur d'emporter avec lui le matériel et équipement adéquats en fonction de la nature du voyage, sauf lorsque ce matériel et équipement sont inclus dans le forfait.

Blue Sky Travel ne peut pas être tenu responsable en cas de la négligence du voyageur et notamment si celui-ci n'a pas communiqué les informations susmentionnées ou expressément demandées par Blue Sky Travel.

En matière de conditions de santé et de sécurité sur le lieu de destination, il est recommandé au voyageur de consulter le site web du SPF Affaires étrangères.

Section 2 : dispositions particulières pour les contrats qui ne sont pas soumis à la Loi

Article 18 - Champ d'application de la section 2

Les articles de la présente section s'appliquent aux voyages à forfait qui ne tombent pas dans le champ d'application de la Loi, en ce compris les contrats conclus en vertu d'un Contrat cadre.

Les dispositions de la section 1 s'appliquent à ces contrats pour autant qu'il n'y soit pas dérogé dans la présente section.

Article 19 - Dérogations

Les articles suivants des conditions générales de la Commissions de Litiges Voyages pour les voyages à forfait ne s'appliquent pas :

- Articles 1 et 2 ;
- Articles 4 et 5.

Article 20 - Obligation d'information

Le voyageur a l'obligation de se renseigner lui-même sur toutes les formalités à accomplir (sanitaires, visas, passeports, etc.) pour la destination choisie.

Blue Sky Travel informera le voyageur sur simple demande de celui-ci.

Article 21 - Responsabilité

La responsabilité de Blue Sky Travel est en tout état de cause limitée au prix du forfait.

Article 22 - Contradiction avec le Contrat-cadre

Pour les contrats conclus en vertu d'un Contrat-cadre, les dispositions du Contrat-cadre prévalent en cas de contradiction avec la section 1 ou 2 des présentes conditions particulières applicables aux voyages à forfait ou en cas de contraction avec les conditions générales de la Commission de Litiges Voyage.

3. VENTE SEPARÉE DE SERVICES DE VOYAGE

Les conditions ci-dessous sont d'application lorsque Blue Sky Travel fournit des Services de Voyage et des Prestations de Voyage Liées tels que définis par la Loi.

Article 23 - Formation du contrat

Blue Sky Travel agit comme intermédiaire. Le contrat se forme entre le voyageur et le fournisseur du service de voyage.

Article 24 - Responsabilité

Blue Sky Travel n'est pas responsable des services de voyage. Chaque prestataire de service est seulement responsable de la bonne exécution contractuelle de son service.

Article 25 - Prix et modalités de paiement

Sauf accord contraire, le prix du service de voyage est dû au total lors de la confirmation de la réservation.

L'article 9.1 et 9.4 à 9.7 est applicable.

Article 26 - Résiliation, modification et cession par le voyageur

Les services de voyage ne sont résiliables, modifiables ou cessibles que si le fournisseur de Blue Sky Travel l'accepte et à ses conditions.

Les demandes qui parviennent à Blue Sky Travel en dehors des heures d'ouverture sont censées avoir été reçues le jour ouvrable suivant.

Article 27 - Renvoi

Les articles 15 à 18 sont applicables.

Article 28 - Services achetés en vertu d'un Contrat-cadre

Pour les prestations et services de voyage achetés en vertu d'un Contrat-cadre :

- Les articles 3 et 4 des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages pour les Prestations de Voyage Liées ne s'appliquent pas ;
- L'article 2 des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages pour la Vente de Services de Voyage ne s'applique pas ;
- les dispositions du Contrat-cadre prévalent en cas de contradiction avec les présentes conditions particulières ou en cas de contraction avec les conditions générales de la Commission de Litiges Voyage.