Conditions générales de ventes

PREAMBULE :

CimeEnvie ASBL définit ses conditions de vente (CDV) en fonction des spécificités de ses voyages. Tout achat d'un voyage implique leur acceptation. Nous attirons votre attention sur le fait que les circuits accompagnés et les voyages sur mesure proposés depuis notre site Internet www.cimeenvie.com sont, au sens de la réglementation en vigueur, un forfait et, à ce titre, vous bénéficiez des droits reproduits à l'article 15 des présentes.

1. NOS OFFRES DE VOYAGES :

Nos offres de voyage comprennent (1) des circuits accompagnés à réaliser en groupe et (2) des voyages sur mesure à concevoir, selon vos envies du moment, avec l'aide de l'un de nos conseillers. Sont seules considérées comme contractuelles, les prestations mentionnées sur la fiche technique du voyage accessible en vue de votre inscription auprès de CimeEnvie ASBL ou sur le site Internet www.cimeenvie.com. En cas de contradiction entre les informations d'un voyage contenues dans notre offre (brochure, site Internet…) et celles figurant sur la fiche technique disponible auprès de CimeEnvie ASBL ou sur son site Internet, ces dernières prévaudront.

1.1 LES CIRCUITS ACCOMPAGNES ET LES VOYAGES EN FAMILLE

Depuis notre site Internet www.cimeenvie.com et pour chacun de nos circuits accompagnés, nous mettons à votre disposition une information détaillée portant sur la nature et les spécificités du voyage. Vous pourrez notamment consulter (i) le programme du circuit jour par jour, (ii) des informations pratiques sur la destination envisagée et (iii) prendre connaissance de toutes informations utiles pour sa réalisation (niveau d'implication physique, nombre minimum de participants). Nos circuits sont susceptibles d'accueillir des enfants mineurs accompagnés d'un adulte, à condition que leur âge et leur aptitude physique rendent possible la réalisation du circuit dans des conditions normales. Nous vous précisons que nous proposons des circuits spécialement conçus pour les familles et ils sont proposés uniquement aux participants qui voyagent avec au moins un enfant mineur. Nous attirons votre attention sur le fait que nous proposons des séjours qui peuvent nécessiter un engagement physique plus ou moins important. En conséquence, nous vous recommandons de lire avec attention les informations mentionnant le niveau d'implication physique requis pour entreprendre le séjour envisagé. Il incombe donc à chaque participant de déterminer en fonction des informations délivrées s'il dispose des capacités nécessaires pour réaliser le séjour. En cas de doute et avant toute inscription, nous vous invitons à vous rapprocher de CimeEnvie ASBL ainsi que de tout spécialiste (ex. : médecin traitant en cas d'antécédents médicaux) afin de valider votre capacité à entreprendre ce circuit.

1.2 LES VOYAGES SUR MESURE

Vous avez la possibilité de réaliser un séjour personnalisé avec l'aide de nos conseillers. Il vous suffit de faire une demande de devis en agence et/ou via notre site Internet à la rubrique dédiée.

2. LES MODALITES D'INSCRIPTION

Nous vous invitons à vous rendre sur notre site Internet www.cimeenvie.com pour (2.1) poser une option (2.2) faire une demande de devis et/ou (2.3) procéder à une inscription pour réaliser un voyage CimeEnvie ASBL.

2.1 POSER UNE OPTION

Si cette option est proposée dans l'organisation concernée, nous vous proposons de poser une option depuis notre site Internet et ainsi manifester votre intérêt pour le séjour sélectionné, sans engagement financier de votre part à la date de dépôt de l'option. Cette pose d'option vous permet de réserver une place ou plusieurs places pendant une durée déterminée au tarif en vigueur à la date de dépôt de

l'option. Au-delà de la date de validité de l'option, les conditions tarifaires énoncées dans l'option sont caduques et la disponibilité des places ne sera plus garantie.

2.2. DEMANDE DE DEVIS POUR LES VOYAGES SUR MESURE

Si vous êtes intéressés par un voyage personnalisé à vos dates et avec les voyageurs de votre choix, nous vous invitons à formuler une demande de devis sur notre site Internet depuis la rubrique dédiée.

2.2 INSCRIPTION

Une inscription est ferme et définitive dès lors que le bulletin d'inscription (BI) est complété et signé (ou validé si un formulaire électronique est utilisé) et que le montant de l'acompte ou le prix total du voyage (selon la date du départ du voyage) a été réglé conformément à la procédure décrite à l'article 3 des présentes. À réception de votre inscription, CimeEnvie ASBL procédera à l'envoi de la facture ou note de confirmation après vérification de l'encaissement du prix réglé de la disponibilité des prestations à votre date de départ. Si le séjour souscrit est complet et/ou indisponible à votre date de départ, CimeEnvie ASBL procédera au remboursement intégral des sommes versées dans les meilleurs délais et sans retenue d'aucune somme. Nous vous informons que la personne qui effectue l'inscription au nom et pour le compte des différents participants au voyage s'engage à transmettre à chaque participant les informations fournies par CimeEnvie ASBL concernant le voyage. Conformément à l'art. VI -53 du code de droit économique (CDE) vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation dès la commande de prestations de voyage via notre site.

3. CONDITIONS DE PAIEMENT

3.1 MODALITES DE PAIEMENT

Pour toute inscription à nos voyages, prestations à forfait ou autres organisations, il sera procédé à un encaissement par CimeEnvie ASBL d'un acompte tel qu'indiqué dans les éléments descriptifs de chaque organisation proposée. Le solde ou les étapes de paiement proposée devra être réglé, sans relance de notre part et être encaissé par CimeEnvie ASBL au plus tard 35 jours avant la date du départ. Tout retard dans le paiement d'un acompte et/ou du solde du prix sera considéré comme une annulation de votre fait pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 6 ci-après. ▪ Pour toute inscription à moins de 35 jours de la date du départ : vous devrez procéder au paiement du prix total du voyage.

3.2 MOYENS DE PAIEMENT

Vous pourrez procéder au paiement de votre voyage uniquement par virement bancaire sur le compte de CimEnvie.com. Aucun paiement en espèce ne sera accepté.

3.3 FACTURE

Pour tout paiement dont le montant est validé et encaissé par CimeEnvie ASBL, il sera adressé à la personne signataire du bulletin d'inscription une facture au plus tard dans les 15 jours suivant tout encaissement.

4. INFORMATIONS VOYAGE

4.1 FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession d'un passeport ou d'une carte d'identité (CI) en cours de validité, document qui sera utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tous autre(s) document(s)/ justificatifs (visa/autorisations de sortie de territoire, livret de famille, etc.) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage. CimeEnvie ASBL délivre les informations relatives aux formalités pour tous les ressortissants de nationalité belge. Pour l'organisation de votre voyage, nous vous informons que certains pays et/ou prestataires (notamment, les autorités douanières, les compagnies aériennes…) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles à l'effet de remplir des formulaires et/ou des exigences relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle. À cet effet, nous pourrons être dans l'obligation de communiquer à ces prestataires, les données suivantes : - Vos

nom(s), prénom(s), date de naissance et sexe qui figurent sur le passeport ou CI (si la destination le permet) que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, ESTA…) ; - Données relatives à un besoin d'assistance (enfants, personnes à mobilité réduite ou autres). Il est important de préciser que si vous devez de votre côté remplir des formulaires administratifs pour l'accomplissement de votre voyage, vous devrez les renseigner avec les mêmes informations que celles transmises à CimeEnvie ASBL, à savoir, nom(s), prénom(s), date de naissance et sexe. À défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire (transit ou destination finale). Un voyageur, qui ne pourrait utiliser les titres de transports mis à sa disposition, faute de présenter les documents de police, douanier et/ou sanitaire requis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement du prix de son voyage. CimeEnvie ASBL ne pourra, en aucun cas, être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation par le voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires préalablement ou au cours du voyage (ex. perte des papiers d'identité et/ou billets d'avion…).

4.2 INFORMATIONS SUR LA SECURITE ET LES RISQUES SANITAIRES

Nous vous recommandons de consulter régulièrement avant votre départ la fiche pays relative au(x) pays de votre voyage sur le site du Service public fédéral Affaires étrangères https://diplomatie.belgium.be/fr. CimeEnvie ASBL peut être amenée à vous faire signer la fiche Service public fédéral Affaires étrangères du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité. Risques sanitaires : nous vous recommandons également de consulter régulièrement les informations sur les risques du (des) pays de votre voyage et suivez les recommandations disponibles sur le site de l'Organisation mondiale de la Santé : www.who.int/fr/

4.3 ACCESSIBILITE

Nos séjours requièrent une implication physique plus ou moins importante en fonction du niveau sportif requis et en conséquence tous nos séjours ne sont pas adaptables et/ou accessibles à tous. Nous vous invitons à nous contacter pour avoir de plus amples informations sur toutes questions relevant de l'accessibilité de nos voyages et pour tout besoin d'assistance au titre de votre transport en particulier en aéroport et/ou pendant les trajets.

4.4 VOYAGEURS MINEURS

4.4.1 Inscription

Les mineurs de moins de 18 ans qui souhaitent s'inscrire à un voyage dont la description technique le permet, doivent impérativement être accompagnés d'un parent (ou responsable légal) ou d'un adulte responsable. Les demandes d'inscription de mineurs de moins de 18 ans qui veulent entreprendre un voyage non accompagnés de leurs parents ou tuteurs légaux, sous réserve de l'accord préalable de CimeEnvie ASBL, devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention « accord du père, de la mère ou du tuteur ».En fonction de la destination, les mineurs doivent être en possession des documents administratifs requis : carte d'identité, passeport à leur nom, d'une autorisation de sortie de territoire et/ou d'un visa. Il convient au préalable de se renseigner sur les documents exigés par le pays de destination en consultant les fiches pays du site https://diplomatie.belgium.be/fr Pour les mineurs qui voyagent sans leurs parents ou tuteurs légaux, un numéro d'urgence vous sera indiqué sur la convocation.

4.4.2 Mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures.

Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (livret de famille et carte d'identité ou passeport). Le voyageur mineur devra également se munir en permanence au cours du voyage des coordonnées (nom, adresse et numéros de téléphone) de ses parents afin de

pouvoir établir un contact direct avec ces derniers. Certains pays peuvent réclamer la preuve que l'autre parent autorise ce voyage.

5. MODIFICATIONS/INTERRUPTION DES PRESTATIONS DEMANDÉES PAR LE VOYAGEUR

5.1 PRESTATIONS DE TRANSPORT

Après l'inscription au voyage, toute modification portant sur le transport et notamment sur les noms/prénoms du ou des voyageur(s) est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires et/ou des pénalités dont le montant devra impérativement être acquitté par le(s) voyageur(s), auprès de CimeEnvie ASBL, avant le départ.

5.2 AUTRES PRESTATIONS

Après l'inscription au voyage et avant la date de départ, les frais induits par toute demande de modification (ajouts ou retraits) de prestations de voyage, seront à la charge des voyageurs et à régler par tous moyens auprès de CimeEnvie ASBL. Faute de règlement, CimeEnvie ASBL ne saurait être tenue de procéder aux modifications souhaitées. À compter de la date du départ, toute demande de modification et/ou de non-réalisation de toute ou partie des prestations du voyage ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initiales. Toute nouvelle prestation demandée au cours du voyage sera à payer préalablement auprès de CimeEnvie ASBL ou des prestataires désignés.

5.3 CAS PARTICULIERS

Toute demande de modification portant sur la date de départ et/ou de retour pourra donner lieu à la facturation de frais supplémentaires imposés par nos prestataires et qui vous seront répercutés.

6. CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION/RÉSILIATION

Si vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant son commencement (date de départ), vous devez en informer dès que possible CimeEnvie ASBL et l'assureur éventuel par tout moyen écrit permettant d'obtenir un accusé de réception. C'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour facturer les frais d'annulation. Important : l'assureur appréciera, sur la base des documents que vous lui communiquerez directement, la date du fait générateur à l'origine de l'annulation de votre voyage pour vous rembourser les frais d'annulation. La prime d'assurance, les frais de visa et d'envoi du passeport ne sont remboursables ni par CimeEnvie ASBL ni par l'assureur. En cas d'annulation de votre voyage, il sera fait application des dispositions énoncées au présent article.

6.1 ANNULATION/RESILIATION PAR TOUS LES PARTICIPANTS

6.1.1 Barème de frais d'annulation/résiliation

Pour tous les voyages CimeEnvie ASBL, il sera facturé sauf stipulation contraire dans la fiche descriptive du voyage, les frais d'annulation/résiliation ci-dessous :

- Plus de 60 jours avant le départ : 35 % du prix total du voyage ;
- De 60 à 21 jours avant le départ : 50 % du prix total du voyage ;
- De 20 à 14 jours avant le départ : 75 % du prix total du voyage ;
- De 13 à 1 jours avant le départ : 100% du prix total du voyage ;
- Jour du départ (ou no show) : 100 % du prix total du voyage.

Pour toute annulation/résolution, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez CimeEnvie ASBL et engagés par le ou les voyageur(s) tels que, frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement. A la date de votre annulation dès lors que votre voyage inclut des billets d'avion, (1) soit CimeEnvie ASBL a encaissé le prix total de votre voyage et le montant des frais d'annulation facturé intégrera le remboursement des taxes et redevances aériennes

d'embarquement, (2) soit CimeEnvie ASBL a seulement encaissé un acompte du prix total de votre voyage et le montant des frais d'annulation, qui sera déduit de l'acompte, n'intégrera pas les taxes et redevances aériennes d'embarquement.

6.2 Annulation / résiliation par certains participants et maintien du voyage pour les autres (applicable pour les voyages privatisés et /ou sur mesure)

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un voyage privatisé et /ou sur mesure annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants, il sera facturé pour celui ou ceux qui annule(nt), les frais d'annulation visés à l'article 6.1 ci-dessus ainsi que les frais et/ou les divers coûts engagés par CimeEnvie ASBL pour permettre le maintien du voyage souscrit au même prix pour les participants déjà inscrits et qui maintiennent leur participation au voyage. En tout état de cause, le prix d'un voyage privatisé et /ou sur mesure est fixé en fonction d'un nombre de participants déterminé et des prestations nécessaires à la réalisation du voyage. L'annulation d'un ou plusieurs participants a donc un impact direct sur le prix du voyage de tous les participants restants inscrits. Ces frais supplémentaires sont à supporter par le ou les participants qui annule(nt) leur participation au voyage. En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez CimeEnvie ASBL et engagés par le ou les voyageur(s) tels que, frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

7. ASSURANCES

Il appartient à chaque participant de s'assurer que sa couverture personnelle couvre les frais de recherche, de rapatriement et de dommages corporels nécessaire pour couvrir sa participation à l'organisation. CimeEnvie ASBL ne couvre pas les risques de dommages matériels et ou corporels au-delà de la mise en cause formelle de sa responsabilité civile d'exploitation.

8. CONDITIONS DE TRANSPORT

8.1 Identité du transporteur :

L'identité du ou des transporteurs susceptibles d'assurer vos transports au cours de votre voyage figure sur le descriptif du voyage (page web) ou la fiche technique du voyage. En cas de modification après votre inscription, CimeEnvie ASBL s'engage à vous communiquer par tous moyens, dès qu'elle en aura connaissance, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs, en particulier aériens. Conformément à notre obligation, nous vous informons que la liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/airban_fr

8.2 Changement d'horaires des transports :

Nous ne connaissons pas les horaires exacts de vos transports (ex. : vols) au moment de la diffusion de notre offre de voyages. Pour vous permettre d'appréhender la durée effective de votre séjour et sauf autre précision dans le descriptif du voyage, le premier et le dernier jour du voyage sont généralement consacrés au transport. Pour le transport aérien, nous vous informons que les horaires des vols peuvent varier jusqu'au départ du voyage, et ce en fonction des autorisations de trafic données par les autorités compétentes aux compagnies. Nous vous communiquons les horaires dès qu'ils sont confirmés par le transporteur. Nous vous précisons que les temps d'escales sont généralement déterminés par les compagnies aériennes, selon leurs plans de vol et qu'ils peuvent être modifiés pour des motifs inhérents à la réglementation et à des circonstances extérieures au transporteur, sans que cela puisse constituer un motif d'annulation sans frais. Tout vol peut intervenir à n'importe quelle heure du jour prévu et peut impliquer de se présenter à l'aéroport quelques heures avant le commencement de ce jour et au maximum 3 h avant.

8.3 Changement d'itinéraire, de gare, port et/ou d'aéroport :

Tout transporteur peut être amené à modifier sans préavis non seulement les horaires, mais aussi l'itinéraire ainsi que les gares, ports et/ou aéroports de départ et de destination, notamment du fait

d'incidents techniques, climatiques ou politiques ou de grèves extérieures à CimeEnvie ASBL. Ces événements peuvent entraîner des retards, des annulations, ou des escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours. En cas de transport aérien, le voyageur détenant une carte d'embarquement demeure sous la protection et sous l'assistance de la compagnie aérienne.

8.4 Non-réalisation de la prestation de transport :

En cas de non-réalisation de la prestation de transport réservée par le fait du voyageur, pour tout motif extérieur à CimeEnvie ASBL, le billet de transport aller et/ou retour sera annulé par le transporteur. Le voyageur devra alors, pour pouvoir réaliser le déplacement nécessaire à la poursuite du voyage, acheter à ses frais un ou plusieurs titres de transport. Pour les billets de transport aérien, les taxes d'embarquement des billets non utilisés sont remboursées sur demande à la compagnie aérienne concernée.

8.5 Retard/annulation des prestations de transport :

En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage, et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement, et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits, de conserver tous les documents originaux (billets, cartes d'embarquement ou étiquette bagage…) et de solliciter du transporteur tout justificatif écrit. Dans le cas ou le(s) voyageur(s) décide(nt) de renoncer au voyage avant la date de départ en raison de la survenance des modifications ci-dessus énoncées alors qu'elles n'affectent pas l'un des éléments essentiels du voyage, il(s) lui/leur sera/(ont) facturé(s) les frais d'annulation/résiliation visés à l'article 6 ci-dessus.

9. MODALITÉS PARTICULIÈRES DE NOS VOYAGES

9.1 EXTENSION DE VOTRE CIRCUIT

Nous vous proposons de pouvoir pour certains voyages (voir la fiche descriptive ou la page web), avancer votre date de départ ou de reculer votre date de retour. À cet effet, nous vous invitons à faire votre demande auprès de votre conseiller pour connaître le montant du supplément de prix lié à cette modification.

9.2 CHAMBRES

Tous nos voyages (sauf mention contraire) sont prévus avec des hébergements en chambre double (deux personnes) au minimum. Lorsque cela est possible, une chambre individuelle (1 personne) peut être demandée à CimeEnvie ASBL, avec facturation d'un supplément de prix.

9.3 CONDITIONS PARTICULIERES POUR LES VOYAGES HAUTE MONTAGNE/SKI ET NEIGE/TERRES ET MERS POLAIRES (GRAND NORD GRAND LARGE) — TRAIL

Le personnel d'encadrement choisi par CimeEnvie ASBL et ses partenaires (guides de haute montagne, accompagnateur moyenne montagne ou moniteur de ski) pour accompagner tout groupe de voyageurs est seul juge durant le voyage, de réaliser ou de modifier le programme prévu à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs et le bon déroulement du voyage voire pour faire face à des circonstances imprévues. Il est également habilité à suspendre et/ou interrompre le voyage d'un ou plusieurs voyageur(s) pour des raisons de sécurité. Une alternative au voyage sera proposée au(x) voyageur(s) concerné(s). En fonction des conditions climatiques et/ou des sommets objets d'ascension, de la condition physique des voyageurs, CimeEnvie ASBL, via son représentant, pourra être amené à proposer aux voyageurs un programme adapté et/ou la présence d'un guide supplémentaire. Les frais supplémentaires seront à la charge des voyageurs. L'interruption du voyage à l'initiative de tout voyageur ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

9.4 TAILLE DES GROUPES

9.4.1 Pour les circuits accompagnés et les voyages familles :

Sauf stipulation contraire, la taille maximale des groupes pour nos voyages est de 15 personnes. Néanmoins, le nombre maximum peut être dépassé d'un participant dans le

cas où la dernière personne qui s'inscrit souhaite voyager avec une autre personne. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions de votre voyage seront identiques.

9.4.2 Pour les voyages sur mesure :

Pour toutes les demandes de voyageurs qui souhaitent voyager ensemble, nous pouvons adapter l'encadrement et la logistique à la taille du groupe, si la destination le permet.

1.3 ANNULATION PAR CIMEENVIE ASBL POUR MANQUE DE PARTICIPANTS

Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler un départ si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée au plus tard :

- 20 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
- 7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;
- 48 heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durent pas plus de 2 jours.

Une solution de remplacement pourra vous être proposée. Dans le cas où les alternatives proposées ne vous conviennent pas, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par vous restent à votre charge (achat de billets d'avion ou de train, hôtel, matériel nécessaire au voyage…).

9.5 PRESTATIONS AVANT LE DEPART ET AU RETOUR DU VOYAGE

Pour chaque voyageur qui organise seul ses prestations avant départ et au retour du voyage (transport, hôtel…) compte tenu des contraintes liées au transport (cf. Article 8), CimeEnvie ASBL vous recommande d'acheter des prestations (titres de transport et autres…) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/ports/gares raisonnables. En cas de survenance d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers et/ou du fait du voyageur, qui modifierai(en)t les prestations du voyage souscrites chez CimeEnvie ASBL et/ou impliquerai(en)t la modification des prestations réservées par le(s) voyageur(s) (non incluses dans votre voyage), CimeEnvie ASBL ne saurait être tenue de rembourser les frais induits.

10. PRIX

10.1 CIRCUITS ACCOMPAGNES — VOYAGES FAMILLE EN GROUPE

Les prix applicables sont ceux accessibles sur le site Internet pour votre voyage. Le prix par voyage et par voyageur est fixé sur la base d'un nombre minimum de participants mentionné dans l'offre du circuit.

10.2 VOYAGES SUR MESURE

Nous vous communiquons une indication de budget pour un voyage sans transport pour vous permettre de personnaliser votre voyage en choisissant les dates de voyage, prestations et mode de transport. Le prix du voyage sera celui mentionné sur votre devis personnel émis par CimeEnvie ASBL, avec une date de validité. Nos devis sont toujours réalisés sous réserve de disponibilité des prestations proposées aux dates du voyage. Afin de réserver ces prestations, le voyageur devra payer le montant du prix figurant dans son devis selon les modalités de l'article 3.

10.3 POUR TOUS NOS VOYAGES

Le prix du voyage est ferme, définitif et en euros. Toutefois, conformément à l'article 19 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., jusqu'à 20 jours du départ, nous pouvons opérer des ajustements à la hausse ou à la baisse, sans possibilité d'annulation/résiliation de votre part, pour l'une ou l'autre (ou les deux) évolutions du prix suivantes :

- Du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, du niveau de 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 contrat y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement dans les ports ou aéroports, CimeEnvie ASBL vous facturera l'intégralité du coût supplémentaire induit. Votre refus de paiement de cet ajustement de prix sera considéré comme une annulation. Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même bulletin d'inscription annule(nt), le voyage pourra être maintenu dès lors que les participants auront réglé à CimeEnvie ASBL, avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/es voyageur(s). Tout refus de la part du ou des voyageurs restants inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation/résiliation de leur part du ou des voyageurs concernés, avec application des frais d'annulation/résiliation de l'article 6.
- Des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires (taxes de séjour, redevances hôtelières [resortfees], frais de stationnement, entrée dans les parcs nationaux…) peuvent être à régler pendant la réalisation du voyage par le voyageur. Ces frais non compris dans le prix total du voyage vous sont indiqués le cas échéant dans l'offre. Nous vous conseillons de vous munir d'un moyen de paiement approprié pour votre voyage.

11. CESSION DU CONTRAT

Conformément aux articles 16 à 18 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, vous avez la possibilité de céder votre contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Vous êtes tenu d'informer CimeEnvie ASBL de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard sept jours avant le début du voyage. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais induits par la cession qui vous seront communiqués par votre conseiller.

12. RESPONSABILITÉ

CimeEnvie.com ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets de transport par le(s) voyageur(s) ;
- Défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs (compagnies aériennes, etc.) des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou franchir les frontières, conformément aux informations données par CimeEnvie ASBL ;
- Arrivée après l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport notamment aérien. Aucun remboursement du billet de transport ne sera dû par CimeEnvie ASBL dans cette hypothèse ;
- Événements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à CimeEnvie ASBL, émeutes étrangères à CimeEnvie ASBL, incidents techniques ou administratifs extérieurs à CimeEnvie ASBL, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris dans les services d'expédition du courrier…), pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs ;
- Annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : dans cette hypothèse, CimeEnvie ASBL se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs, sans recours possible de ces derniers ;
- La personne effectuant l'inscription au nom et pour le compte de tous les participants au voyage s'engage à transmettre à chaque voyageur les informations fournies par CimeEnvie ASBL concernant le voyage de sorte que CimeEnvie ASBL ne saurait être tenue pour responsable de tout défaut ou omission dans la communication de ces informations.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de CimeEnvie ASBL en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article 51 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. Sauf en cas de préjudices corporels ou de dommages causés intentionnellement ou par négligence, la responsabilité financière maximale de CimeEnvie ASBL sera égale à trois fois le prix total du voyage.

13. RÉCLAMATIONS

13.1 EN COURS DE VOYAGE

Vous êtes tenu d'informer CimeEnvie ASBL, directement de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage en contactant immédiatement notre numéro d'urgence dont les coordonnées figurent sur votre contrat de vente ou les contacts figurant sur votre carnet de voyage. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra exercer une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard avait pu éviter ou diminuer le dommage du/des voyageur(s).

13.2 APRES VOTRE VOYAGE

Chaque voyageur aura la possibilité d'adresser tout éventuelle réclamation par écrit à CimeEnvie ASBL – 11 Rue de Floreffe à 5150 Franière, dans les 5 jours ouvrables suivant la date du retour du voyage, accompagnée des pièces justificatives nécessaires à l'appréciation du préjudice. Les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre elles. Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi dans un délai de 3 mois, chacune des parties concernées pourra soit soumettre pour conciliation ou pour arbitrage à l'ABSL Commissions de Litiges Voyages.

13.2.1 Procédure de conciliation :

Chacune des parties peut s'adresser au secrétariat de la « Cellule conciliation » de l'ABSL Commission de Litiges Voyages City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles – téléphone : 02/277 61 80 fax : 02 277/91 00 e-mail : litiges-voyages@clv-gr.be pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord. Le secrétariat procurera aux parties un règlement de conciliation et un « accord de conciliation ». Conformément à la procédure simple décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles. L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.

13.2.2 Procédure d'arbitrage ou saisine du Tribunal :

Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le Tribunal. Le voyageur, qu'il soit en demande ou en défense, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages. L'organisateur ou le détaillant du contrat de voyage à forfait, qui est en défense peut refuser une procédure d'arbitrage si les montants demandés par le(s) voyageur(s) dépassent 1.250€ sous réserve d'en informer la Commission de Litiges Voyages dans un délai de 10 jours civiles à dater de la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception qui signale l'ouverture d'un litige de 1.250€ ou plus. En cas de procédure d'arbitrage, elle s'opère selon un règlement des litiges et peut être entamée après l'introduction d'une plainte auprès de l'organisateur ou du détaillant même si aucun règlement amiable n'a été trouvé ou dès que 4 mois se sont écoulés 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. Le collège arbitral, composé paritairement rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

14. INFORMATIONS PERSONNELLES

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé par CimeEnvie ASBL, en sa qualité de responsables de traitement. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à CimeEnvie ASBL lors de votre demande de devis puis inscription ; elles sont signalées de manière visible par un astérisque. À défaut de les fournir, vos demandes ne pourront malheureusement pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour nous permettre de vous proposer les prestations d'un contrat ayant pour objet la réalisation d'un voyage. Les informations personnelles collectées sont utilisées pour vous permettre d'accéder à toutes les informations concernant des demandes de voyage ou vos voyages, l'exécution de vos demandes (devis, réalisation de prestations de voyage), vous proposer des services ou offres similaires susceptibles de vous intéresser, réaliser des statistiques, vous inscrire à votre demande à des newsletters et vous communiquer avec votre accord des informations relatives à CimeEnvie ASBL, son distributeur et ses partenaires (nouveautés, produits et services, prospection commerciale et offres personnalisées). Nous tenons à vous informer qu'afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données seront communiquées aux sociétés filiales du Groupe et partenaires de CimeEnvie ASBL, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs…) ou aux prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'emails, prestataire de paiement en ligne, etc.), lesquels pourront être situés hors de l'Union européenne. Nos sociétés filiales et/ou partenaires s'engagent à n'utiliser vos données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la réalisation de votre voyage, dans le strict respect de vos droits en matière de protection des données personnelles et conformément à la législation en vigueur. CimeEnvie ASBL s'engagent à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel vous concernant à des tiers non-partenaires. Vos données sont conservées le temps de notre relation contractuelle et pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire. Conformément à la Loi du 8 décembre 1992 dite « Vie privée » modifiée vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition (notamment à l'envoi de communications marketing), de rectification, de limitation et de suppression ainsi qu'un droit à la portabilité sur les données nominatives vous concernant. Vous disposez également d'un droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès. Ces droits s'exercent par courrier postal à l'adresse suivante : CimeEnvie ASBL – 11 Rue de Floreffe à 5150 Franière - Belgique. Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de Protection des Données si vous considérez que nous ne respectons pas les règlementations applicables en matière de données personnelles.

15. DROITS DU VOYAGEUR

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un voyage à forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux voyages à forfait. CimeEnvie ASBL seront entièrement responsables de la bonne exécution du voyage à forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, CimeEnvie ASBL disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le voyage à forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elles deviendraient insolvables.

Conditions de vente mises à jour le 18 août 2025