

# Conditions Générales de Vente - Cyclodyssées

## Article 1 : Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages réservés à partir du 15/03/2025 et sont régies par la loi sur la vente de voyages à forfait, de forfaits de voyage liés et de services de voyage du 21/11/2017.

## Article 2 : Informations à fournir par l'organisateur et le détaillant avant la conclusion du contrat de voyage à forfait

2.1 L'organisateur ainsi que le détaillant doivent fournir au voyageur, avant que celui-ci ne soit lié par un contrat de voyage, les informations standard requises par la loi, ainsi que, dans la mesure où elles s'appliquent au voyage à forfait, les principales caractéristiques des services de voyage :

1. la ou les destinations du voyage, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et le nombre de nuits
2. les moyens de transport et les lieux et dates et heures de départ et de retour ; lorsque l'heure exacte n'est pas encore connue, ces informations sont données de manière approximative.
3. la localisation, les principales caractéristiques et la catégorie du logement en vertu des règles du pays de destination
4. les repas fournis
5. les visites, excursions ou autres services compris dans le prix total convenu pour le voyage à forfait
6. dans le cas où cela n'est pas clair, si les services de voyages sont fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe
7. la langue dans laquelle sont fournis les autres services touristiques, le cas échéant
8. si le voyage est adapté aux personnes à mobilité réduite
9. le prix total du voyage à forfait et, le cas échéant, une indication du type de frais supplémentaires que le voyageur peut encore avoir à supporter
10. les modalités de paiement
11. le nombre minimum de personnes requis pour effectuer le voyage à forfait et la date limite d'annulation du contrat si ce nombre n'est pas atteint
12. des informations générales sur les exigences en matière de passeport et de visa dans le pays de destination, y compris le temps approximatif nécessaire pour obtenir un visa et des informations sur les formalités sanitaires
13. une mention indiquant que le voyageur peut annuler le contrat moyennant le paiement de frais d'annulation
14. des informations sur l'assurance annulation et/ou assistance.

2.2 Le professionnel doit s'assurer que le formulaire d'information standard correct est fourni au voyageur.

2.3 Les informations précontractuelles fournies au voyageur font partie intégrante du contrat de voyage à forfait. Il ne peut être modifié, sauf accord mutuel entre les parties contractantes.

### **Article 3 : Informations fournies par le voyageur**

3.1 La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait doit fournir à l'organisateur et au détaillant tous les renseignements utiles sur elle-même et ses compagnons de voyage qui peuvent être utiles à la conclusion ou à l'exécution du contrat.

3.2 Si le voyageur fournit des informations incorrectes et que cela entraîne des frais supplémentaires pour l'organisateur et/ou le détaillant, ces frais peuvent être facturés au voyageur.

### **Article 4 : Le contrat de voyage à forfait**

4.1 Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait ou dans un délai raisonnable, l'organisateur ou, s'il s'agit d'un détaillant, fournit au voyageur une confirmation du contrat sur un support durable, tel qu'un e-mail, un document papier ou un fichier PDF. Si le contrat de voyage à forfait est conclu en la présence physique simultanée des parties, le voyageur a le droit de demander une copie papier.

4.2 Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation contient le contenu complet du contrat, y compris toutes les informations mentionnées à l'article 2 et les informations suivantes :

1. les exigences particulières du voyageur auxquelles l'organisateur a accédé ;
2. que l'organisateur est responsable de la bonne exécution du voyage à forfait et qu'il a un devoir d'assistance ;
3. le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées
4. le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du représentant local de l'organisateur ou d'un autre service si le voyageur est en difficulté ou souhaite faire des démarches concernant l'éventuelle non-conformité ;
5. l'obligation pour le voyageur de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage;
6. des informations permettant d'entrer en contact direct avec un mineur non accompagné ou avec la personne responsable de lui sur son lieu de résidence ;
7. des informations sur la procédure interne de traitement des plaintes ;
8. des informations sur le Comité des litiges relatifs aux voyages et sur la plateforme de résolution des litiges en ligne de l'UE ;
9. des informations sur le droit du voyageur de céder son contrat à une personne tierce.

4.3 En temps utile avant le début du voyage à forfait, l'organisateur remet au voyageur :

1. les reçus,
2. les vouchers et billets nécessaires,
3. les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement, les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

## **Article 5 : Le prix**

5.1 Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité.

Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix est calculée. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution :

- du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou
- 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'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou
- des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

Si la possibilité d'une majoration est prévue, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés ci-dessus.

5.2 Si la majoration du prix dépasse 8 % du prix total, le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

5.3 Une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifie avec une justification et un calcul, sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un document PDF, et ce au plus tard 20 jours avant le début du voyage à forfait.

5.4 En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses.

## **Article 6 : Paiement du prix**

6.1 Sauf convention expresse contraire, le voyageur paie, à titre d'acompte, à la conclusion du voyage à forfait, une fraction du prix total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage.

6.2 Sauf convention contraire, le voyageur paie le solde du prix au plus tard un mois avant la date de départ prévue.

6.3 Dans le cas où le voyageur, après avoir été mis en demeure, resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, l'organisateur et/ou le détaillant a le droit de résilier de plein droit le contrat qui le lie au voyageur et de mettre les frais à charge de celui-ci.

## **Article 7 : Cession du contrat de voyage à forfait**

7.1 Le voyageur peut céder le contrat de voyage à forfait à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat, à condition :

- d'en informer l'organisateur et éventuellement le détaillant via un support durable comme par exemple un mail, un document papier ou un document PDF, le plus rapidement possible et au plus tard 7 jours avant le début du voyage à forfait et
- de supporter les éventuels frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

7.2 Celui qui cède le voyage à forfait et celui qui le reprend sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des éventuels frais supplémentaires occasionnés par cette cession. L'organisateur informe celui qui cède le voyage des coûts de la cession.

### **Article 8 : Autres modifications par le voyageur**

L'organisateur et/ou le détaillant peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant d'autres modifications demandées par celui-ci et acceptées par l'organisateur et/ou le détaillant.

### **Article 9 : Modifications au contrat par l'organisateur avant le voyage**

9.1 L'organisateur ne peut pas, avant le début du voyage à forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix à moins que :

1. l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat, et
2. la modification ne soit mineure, et
3. l'organisateur n'en informe le voyageur sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un document PDF.

9.2 Si, avant le début du voyage à forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières du voyageur qui sont confirmées ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 %, il informe le voyageur :

1. des modifications proposées et de leurs répercussions sur le prix du forfait ;
2. du fait que le voyageur pourra résilier le contrat sans payer de frais de résiliation, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées ;
3. du délai dans lequel il doit communiquer sa décision à l'organisateur ;
4. du fait que si le voyageur n'a pas accepté expressément la modification proposée dans le délai visé il est automatiquement mis fin au contrat, et
5. s'il y a lieu, de l'alternative proposée ainsi que de son prix.

9.3 Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait ou le voyage à forfait de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage à forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

9.4 Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément à l'article 9.2 et que le voyageur n'accepte pas d'autre forfait, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués au plus tard 14 jours après la résiliation du contrat.

## **Article 10 : Résiliation par l'organisateur avant le voyage**

10.1 L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait :

1. si le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :
  1. 20 jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours;
  2. 7 jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;
  3. 48 heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours,

Ou

1. s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur avant le début du voyage à forfait.

10.2 Dans ces cas, l'organisateur rembourse le voyageur des paiements effectués pour le voyage à forfait, sans être tenu à un dédommagement supplémentaire.

## **Article 11 : Résiliation par le voyageur**

11.1 Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage à forfait. Lorsque le voyageur résilie, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation.

Le contrat de voyage à forfait peut stipuler des frais de résiliation standard, calculés en fonction de la date de résiliation du contrat avant le début du voyage à forfait et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés.

En l'absence de frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation correspond au prix du voyage à forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage.

11.2 Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation, si des circonstances exceptionnelles et inévitables survenant au lieu de destination ont des conséquences importantes sur l'exécution du voyage à forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait en vertu du présent article, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du voyage à forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

11.3 L'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom endéans les 14 jours, le cas échéant diminués des frais de résiliation.

## **Article 12 : Non-conformité pendant le voyage**

12.1 Le voyageur informe l'organisateur, sans retard, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.

12.2 Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf si cela :

1. est impossible, ou
2. entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité, le voyageur a droit à une réduction de prix ou un dédommagement conformément à l'article 15.

12.3 Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

12.4 Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu, l'organisateur propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations, si possible de qualité égale ou supérieure.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage à forfait de qualité inférieure, l'organisateur octroie au voyageur une réduction de prix appropriée.

Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat de voyage à forfait ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

12.5 Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation et demander, le cas échéant, une réduction de prix et/ou un dédommagement.

Si le voyage à forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur fournit également au voyageur le rapatriement.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées, le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et/ou à un dédommagement, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

12.6 Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire pour une durée maximale de 3 nuitées par voyageur.

12.7 La limitation des coûts, visés dans 12.6, ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du voyage à forfait.

12.8 L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter sa responsabilité si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.

12.9 Le voyageur peut adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l'exécution du voyage à forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage à forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard excessif.

### **Article 13 : 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.

### **Article 14: Responsabilité de l'organisateur ou du professionnel**

14.1 L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

14.2 Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant établi dans un État membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions stipulées dans la loi du 21 novembre 2017.

### **Article 15: Réduction de prix et dédommagement**

15.1 Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

15.2 Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement est effectué sans retard excessif.

15.3 Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est due :

1. au voyageur;
2. à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et que cette non-conformité revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou
3. à des circonstances exceptionnelles et inévitables

## **Article 16: Obligation d'assistance**

16.1 L'organisateur apporte sans retard excessif une assistance appropriée au voyageur en difficulté notamment:

1. en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire;
2. en aidant le voyageur à effectuer des communications à distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

16.2 L'organisateur est en droit de facturer cette assistance si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur

## **Article 17 : Procédure de plaintes**

17.1 Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire le plus vite possible et de façon probante auprès de l'organisateur ou du détaillant.

17.2 Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat de voyage à forfait doivent être introduites le plus vite possible sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.

17.3 Les plaintes qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante ou qu'il était impossible de formuler sur place doivent être introduites sans retard après la fin du voyage auprès de l'organisateur ou du détaillant de manière pouvant servir de preuve.

## **Article 18: Procédure de conciliation**

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

18.2 Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.

18.3 Le secrétariat procurera aux parties un règlement de conciliation et un « accord de conciliation ».

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

18.5 L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.

### **Article 19 : Arbitrage ou Tribunal**

19.1 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.

19.2 Le voyageur, qu'il soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages.

19.3 L'organisateur ou le détaillant qui est partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civil à dater de la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.251 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

19.4 Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges, et peut être entamée après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise-même dès qu'il s'avère qu'une solution à l'amiable n'a pu être trouvée 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.

19.5 Le collège arbitral, composé paritairement, rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

Pour prendre contact avec la Commission de Litiges Voyages :

Secrétariat du Comité de Litiges Voyages :

City Atrium, rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles

Téléphone : 02 277 62 15 ou 02 277 61 80 (de 9 h à 12 h)

Fax : 02 277 91 00

E-mail : litiges-voyages [litiges-voyages@clv-gr.be](mailto:litiges-voyages@clv-gr.be)

N° d'entreprise : BE0424784180

## **CONDITIONS PARTICULIÈRES**

### **Article I : Modification du contrat par l'organisateur du voyage**

Toutes nos offres sont rédigées de bonne foi. Cependant, en vertu de l'article 9.1.1, pour des raisons de contraintes logistiques, de disponibilité ou de force majeure (fermetures sans préavis, surbooking, itinéraire rendu impraticable...), un hôtel, un restaurant, le modèle du vélo de

location ou toute autre prestation de service peuvent être amenés à être modifiés sans en avoir avisé le voyageur préalablement. Les alternatives envisagées seront toujours, dans la mesure du possible et du raisonnable, de qualité équivalente. En cas de surcoût, Cyclodyssées fera en sorte d'en minimiser l'impact pour le voyageur le plus possible, mais se réserve le droit de facturer ce surcoût au voyageur.

Le voyageur sera toujours averti de tout changement de programme dans un délai raisonnable, au moyen d'un support durable.

Lorsque des modifications significatives doivent être apportées au contrat ou lorsque le prix doit être augmenté de plus de 8%, conformément à l'art. 20 de la Loi, le voyageur est tenu de nous informer de sa décision (acceptation ou refus) dans un délai de 7 jours à partir de la communication de la modification. En fonction des circonstances, ce délai peut être modifié. A défaut d'acceptation expresse de la modification, le contrat pourra être résilié de plein droit.

Les prix affichés sont également sous réserve d'éventuelles erreurs humaines et des disponibilités. Celui-ci peut ainsi être revu à la hausse comme à la baisse. Par ailleurs, toutes les informations données oralement par les membres de l'équipe Cyclodyssées sont sous réserve.

## **Article II : Résiliation du contrat par le voyageur**

En vertu de l'article 11.1, les frais de résiliation facturés par Cyclodyssées seront calculés d'après les barèmes suivants :

- annulation plus de 45 jours avant le départ : 20 % du montant du voyage, avec un minimum de 100 € TTC
- annulation entre 45 et 31 jours avant le départ : 30 % du montant du voyage
- annulation entre 30 et 16 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage
- annulation entre 15 et 8 jours avant le départ : 75 % du montant du voyage
- annulation entre 7 jours et le jour du départ : 100 % du montant du voyage

Dans le cas où nous agissons en tant que détaillant, ce sont alors les frais d'annulation de l'organisateur ou du fournisseur qui seront portés en compte, augmentés de nos frais administratifs, à hauteur de 10% du prix total du voyage.

Si la personne avec laquelle vous aviez convenu de partager une chambre devait annuler le voyage, le supplément chambre individuelle vous sera automatiquement facturé.

Si plusieurs personnes se sont inscrites sur une seule réservation et que l'une d'elles annule son voyage, Cyclodyssées prélève automatiquement les frais de résiliation sur le compte de la personne dont provient le versement.

Est retenue comme date de résiliation la date à laquelle Cyclodyssées aura reçu par écrit la demande d'annulation du voyageur.

Le voyageur, afin d'obtenir un remboursement des frais d'annulation, est tenu d'informer l'assureur par écrit le plus rapidement possible, ainsi que de lui fournir tous les documents nécessaires lui permettant d'ouvrir ses droits à un dédommagement.

A noter que les frais extérieurs au voyage souscrit auprès de Cyclodyssées, telle la prime d'assurance, les frais liés à l'obtention d'un visa, les transports pour se rendre vers le lieu de

départ du voyage et le retour à domicile, les frais de vaccination, les test PCR/antigéniques permettant de vous y rendre, ou tout autre frais non explicitement inclus dans le prix du forfait, ne sont remboursables ni par l'assureur, ni par Cyclodyssées.

### **Article III : Cession du voyage à un tiers**

Le voyageur peut céder le contrat de voyage à forfait à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat. Dans ce cas, le cédant et/ou le cessionnaire devront préalablement et solidairement s'acquitter des frais de dossier qui en résultent. Le voyageur est avisé que dans certains cas, les frais de cession peuvent comprendre le prix de la réservation d'une nouvelle prestation de voyage (par exemple en cas de billets non cessibles ou non remboursables), en sus des frais de modification

### **Article IV : Modifications du contrat par le voyageur**

- Petites modifications : type de chambre, taille du vélo : max. 40 €/dossier, auxquels peuvent s'ajouter des surcoûts de la part du prestataire/fournisseur.
- Modifications importantes : date de départ, hébergement, prestation particulière... : max. 100 €/dossier, auxquels peuvent s'ajouter des surcoûts de la part du prestataire/fournisseur.
- Options : les options telles que le supplément demi-pension, la/les nuit(s) supplémentaire(s) ou d'autres frais n'ayant pas d'influence sur les réservations déjà faites, n'induisent pas de surcoût par rapport au prix affiché, quel que soit le moment de réservation. Elles sont toutefois sous réserve de disponibilité.

### **Article V : Assurances**

Nos voyages n'incluent ni assurance annulation ni assurance assistance médicale. Ces assurances peuvent être proposées au voyageur en supplément. Il lui est par ailleurs possible d'en souscrire de son côté.

### **Article VI : Obligations de la part du voyageur**

Le voyageur a l'obligation de se renseigner sur les formalités sanitaires et administratives lui permettant de se rendre jusqu'à destination. En concluant le contrat de voyage qui le lie à Cyclodyssées, le voyageur déclare qu'il est médicalement, physiquement, psychiquement et administrativement apte à effectuer le voyage choisi. Il est par ailleurs tenu d'informer Cyclodyssées d'éventuelles conditions de santé ou administratives spécifiques, le cas échéant la personne ayant effectué la réservation du voyage pour lui. Nous nous réservons le droit de refuser un voyageur si, pour des raisons objectives et non discriminatoires, il s'avère que celui-ci ne réunit pas les conditions pour y participer.

Lors du voyage, les voyageurs doivent être munis d'un passeport valide au minimum 6 mois après la date de retour de leur voyage, ainsi que d'éventuels visas ou permis de séjour pour les voyageurs n'étant pas des ressortissants d'un des pays membres de l'espace Schengen. Pour les voyageurs issus d'un des pays membres, une carte d'identité valide suffit pour les voyages ayant lieu intégralement au sein de l'espace Schengen.

Sites que les voyageurs peuvent consulter pour s'informer sur les conditions sanitaires et les formalités administratives :

Belgique : [www.diplomatie.belgium.be](http://www.diplomatie.belgium.be)

France : [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr)

Suisse : [www.eda.admin.ch/eda/fr/dfae](http://www.eda.admin.ch/eda/fr/dfae)

### **Article VII : Documents de voyage**

Le voyageur doit être en possession des documents de voyage (vouchers d'hôtel, ...) envoyés avant leur départ au moyen d'un support durable, aussi bien au moment du départ que pendant le voyage. Tout manquement relève de sa responsabilité et les coûts éventuels engendrés par ces manquements sont à la charge du voyageur.

### **Article VIII : Règlement du solde**

Pour toute réservation effectuée à plus de 40 jours de la date du départ, le voyageur est tenu d'effectuer un acompte de 25 % endéans les 5 jours suivant la demande de paiement par support durable. S'il souhaite souscrire à une assurance annulation, il est tenu de la payer en même temps. Le solde du voyage est à payer au plus tard 31 jours avant la date du départ.

Pour toute réservation effectuée à moins de 40 jours de la date du départ, l'intégralité du solde doit être payé en une seule fois, endéans les 5 jours suivant la demande de paiement par support durable, et au plus tard 3 jours avant le départ.

Tout retard de paiement pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation mentionnés dans l'article II de nos conditions particulières, ou pourra faire l'objet d'intérêts de retard à payer.

En cas de réservation d'un billet de train, de bateau ou d'avion, le montant total doit être payé au moment de la réservation.

### **Article IX : Objets personnels et bagages**

Cyclodyssées décline toute responsabilité en cas de perte, vol, détérioration des bagages et objets emportés par les voyageurs. La surveillance de leurs effets personnels est sous leur entière et unique responsabilité.

Les voyageurs emportant des objets de valeur (par exemple: ordinateur, appareil photo type reflex, bijoux, etc...) sont conseillés de les assurer en souscrivant à une police d'assurance spécifique auprès de leur courtier d'assurances. Cyclodyssées ne propose elle-même pas ce type d'assurance.

Cyclodyssées informe par ailleurs le voyageur qu'il n'y a pas toujours une assurance couvrant le transport de bagages d'étape en étape et recommande ainsi aux voyageurs de toujours emporter leurs objets de valeur avec eux. Cyclodyssées ne peut en aucun cas être porté responsable en cas de perte d'objets de valeur lors d'un transfert de bagages.

## **Article X : Vélos de location**

1. Le matériel loué (vélo et accessoires) reste la propriété exclusive de notre partenaire local pendant toute la durée de la location. Le voyageur ne peut les prêter, ni les sous-louer à un tiers, sans l'assentiment du loueur.
2. Le voyageur reconnaît que le vélo loué est en parfait état de marche et s'engage à l'utiliser avec soin, à pourvoir à son entretien et à le rendre dans l'état où il se trouvait lors de la réception à l'issue de la période de location. Il s'engage également à le remettre au loueur à la date, à l'heure et à l'endroit prévus dans le contrat. Tout retard devra être signalé au loueur le plus vite possible et pourra être facturé.
3. Si le vélo est perdu, volé ou détérioré en cours de voyage, le loueur ainsi que Cyclodyssées se réservent le droit de réclamer au voyageur une indemnité équivalente au montant de la perte occasionnée ou des frais de réparations nécessaires.
4. Si le vélo est immobilisé en cours de location, le locataire ne peut se charger des travaux de réparation qu'après l'accord du loueur et doit se faire remettre une facture de réparation. En aucun cas le locataire ne pourra réclamer des dommages et intérêts pour trouble de jouissance en cours de location.
5. Le voyageur s'engage à déclarer toute perte ou vol du vélo ou de ses accessoires au loueur et aux autorités de police, dans un délai de 24 heures.
6. Si le voyageur contrevient aux lois et règlements en vigueur, au cours de la location, Cyclodyssées ou le loueur ne peut en aucun cas en être tenu pour responsable. Les cyclistes roulent sous leur propre responsabilité et s'engagent à respecter le code de la route.
7. Cyclodyssées ne peut en aucun cas être tenu responsable de blessures ou dommages aux personnes ou aux biens, subis à n'importe quel moment du voyage.

## **Article XI : Informations présentes sur le web**

Cyclodyssées gère son site web avec la plus grande attention. L'utilisateur doit toutefois être conscient du fait que l'information présente est susceptible d'être modifiée sans préavis. Cyclodyssées décline ainsi toute responsabilité quant au contenu du site ou à l'utilisation qui pourrait en être faite. Les cartes, photos, vidéos, informations et illustrations sont par ailleurs présentées à titre informatif et ne sont pas contractuelles.

Au cas où des liens seraient créés avec d'autres sites, Cyclodyssées ne peut en aucun cas être tenu responsable de l'existence et du contenu de ces autres sites. Cyclodyssées ne peut pas être tenu responsable des erreurs dans les adresses de site ou les noms de domaine.

## **PROTECTION DES DONNÉES**

Conformément à la nouvelle législation sur la protection des données (RGPD), nous assurons utiliser les données personnelles de nos voyageurs uniquement dans le cadre de l'organisation de leur projet de voyage. Les données de nos voyageurs ne seront en aucun cas communiquées à des tiers autre que nos partenaires de réservation afin de permettre les réservations et le bon déroulement de leur voyage.

Les données des clients ne seront en aucun cas revendues à des tiers ou stockées sur un serveur non sécurisé. En nous transmettant ses données le client accepte d'être recontacté par nos équipes pour le suivi de ses vacances.

Pour toute autre question relative à notre politique sur la protection des données personnelles en général ou sur la revendication de vos droits, vous pouvez nous contacter par mail à l'adresse [info@cyclodyssées.com](mailto:info@cyclodyssées.com).

### Mentions légales

Siège social :

Cyclodyssées – rue Vital Casse 10, B-1490 Court-Saint-Etienne

N° de TVA : BE0780.856.631

SRL au capital de 28000 €

Administrateurs délégués : Joseph de Mahieu, Antoine de Mahieu

Copyright :

Droits d'auteur : © Cyclodyssées

Les textes, mises en page, illustrations, photos, vidéos et autres éléments figurant sur ce site sont protégés par le droit d'auteur international. Toute copie, adaptation, traduction, arrangement ou modification de tout ou partie de ce site, sous quelque forme et avec quelque moyen que ce soit, est strictement interdite sans l'autorisation préalable et par écrit du titulaire de Cyclodyssées. Toute infraction à cette règle pourra faire l'objet de poursuites civiles ou pénales.

Marques déposées : Veuillez noter qu'un certain nombre de dénominations, signes et logos utilisés sur ce site sont des marques protégées.

Tout différend relatif au site Cyclodyssées sera exclusivement régi par le droit belge.